

# 사서의 직업사회화 영향요인\*

## An Ethnographic Study of Factors Contributing to the Occupational Socialization of Librarians

김 갑 선(Kapsoon Kim)\*\*

### 목 차

1. 서 론	4. 연구결과
2. 문헌고찰	4.1 사서의 직업사회화 영향요인
3. 연구방법	4.2 사서의 직업사회화 영향요인의 통합 주제
3.1 연구설계	5. 논 의
3.2 정보제보자	5.1 대학에서의 전공 교육
3.3 정보제보자에 대한 윤리적 고려	5.2 업무
3.4 자료 수집 및 면담과정	5.3 몰인식 극복하기
3.5 자료분석	6. 결론 및 제언
3.6 연구의 타당성과 신뢰성	

### 초 록

본 연구는 사서의 직업사회화에 관한 총체적인 행위이론을 도출하기 위한 질적 다방법연구의 한 접근으로, 문화기술 연구법을 적용하여 사서의 직업 사회화에 영향을 미치는 요인이 무엇인가를 밝히고 그 이해를 도모하고자 하는 연구이다. 본 연구의 정보제보자는 학부에서 문헌정보학(도서관학)을 전공하고, 현재 서울과 경기지역의 공공, 대학, 학교, 전문도서관에서 5년 이상의 정규직 경험을 가지고 있는 16명의 현직 사서 및 사서교사들이다. 자료수집은 개별적으로 3회의 개방적 및 반구조적인 심층면담 및 1회의 부분적 참여관찰을 하였다. 분석 결과 사서직의 직업사회화의 영향요인으로 '대학의 전공교육', '사회적 변화', '업무', '인간관계', '이용자', '도서관 조직풍토', '사회적 인식', '전문성 향상 노력'이 도출되었다. 또한 이들 요인을 통합하는 문화적 주제는 '사서직에 대해 몰인식(沒認識)하는 현실을 인내하면서 현직 유지하기'로 나타났다. 이 '인내하기'는 제보자들이 학교에서 배우고 실무에서 재인식한 사서직의 가치와 사회적으로 통용되고 인식되는 가치와의 격차에서 발생하는 구체적인 불이익, 몰인식, 피해의식에 대한 사회화 대응전략이기도 하다.

### ABSTRACT

Using Spradley's ethnographic method, the study was designed to describe and understand the factors contributing to the occupational socialization of librarians. Three in-depth interviews and one observation were conducted with each of the sixteen participants who have practiced for longer than 5 years in libraries and were selected by theoretical sampling. Eight factors emerged from the data: education in universities, social changes, work, human relationships, users, the library organizational climate, social perception, and striving to enhance the professional. 'Overcoming a lack of understanding about the profession' was the cultural theme for describing and integrating the factors contributing to the occupational socialization of librarians.

키워드: 사서, 사서직, 사서 사회화, 직업정체성, 직업사회화, 질적 연구, 문화기술 연구  
Librarian, Librarianship, Librarian Socialization, Professional Identity, Occupational Socialization, Qualitative Research, Ethnographic Study

\* 본 논문은 2006년도 교육인적자원부의 재원으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (KRF-2006-353-H00001).

\*\* 대진대학교 독서문화연구소 연구교수(kapskim@dreamwiz.com)  
논문접수일자: 2009년 12월 1일 최초심사일자: 2009년 12월 1일 게재확정일자: 2009년 12월 14일  
한국문헌정보학회지, 43(4): 381-430, 2009. [DOI:10.4275/KSLIS.2009.43.4.381]

## 1. 서론

사서는 정보서비스의 질과 효과를 결정하는 정보서비스 운영의 주체이기 때문에 사서들에 대한 심층적이고 다각적이며 지속적인 연구접근이 필요하다. 특히, 사서는 제 사회적 환경과의 상호작용을 통하여 성장하고, 변화하고, 발전해 가는 유기적 존재이다. 이러한 사서들이 어떠한 사람들이며, 이들이 제반 사회문화와의 상호작용을 통하여 어떻게 변화하고 성장하고 발달해 가는지에 대한 이해와 논의는 도서관과 문헌정보학의 발전에 핵심적 근간이 된다.

사서의 직업사회화를 '직업사회화'의 일반적 정의를 차용하여 정의하자면, 대학에서 문헌정보학을 이수한 이후에 사서로 임용되어 도서관 맥락과 관련된 여러 규범, 가치, 태도, 지식, 기술을 배우고 내면화하거나 나름대로 해석하고 반응해 나가는 일련의 과정으로 규정할 수 있다. 이처럼 사서의 직업사회화는 사서와 제 환경과의 다양한 상호작용과 그 발달과정 및 사회화 양상의 규명을 통하여 사서로서의 직업적 정체성을 형성해 가는 '사서 되어감'을 의미하는 것이다(김갑선 2008, 328).

이와 같은 직업사회화 주제는 전문 직업인의 양성과 직업 발달의 효율성을 향상하기 위한 핵심 주제로서 교직 및 기타 전문직 분야에서는 이미 보편화된 연구주제이지만 국내 문헌정보학분야에서는 이의 중요성에도 불구하고 극히 일부부분적이고 제한적으로 다루어져 왔다(김갑선 2008, 328).

본 연구는 사서의 직업사회화에 관한 총체적인 행위이론을 도출하기 위한 질적 다방법연구(qualitative multimethod research)의 한 접

근으로, 사서의 전문직 사회화에 영향을 미치는 요인이 무엇인가를 밝히고, 그 이해를 도모하고자 하는 연구이다.

본 연구의 목적은 문화기술연구법을 적용하여 사서의 개인적 요인과 이를 둘러싼 도서관의 조직 맥락 및 사회문화적 요인들이 상호 복합적으로 얽혀져 발현되는 직업사회화의 문화적 구조로서 영향요인을 밝혀내고자 하는 것이다. 따라서 본 연구를 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다. 첫째, 사서들의 직업사회화에 영향을 미치는 요인은 무엇인가? 둘째, 이러한 사회화 영향요인의 상호작용의 결과는 어떠한가? 셋째, 사서직의 사회화 영향요인을 아우르는 문화적 주제(theme)는 어떠한 것인가?

## 2. 문헌고찰

'직업사회화' 주제는 전문 직업인의 양성과 직업 발달의 효율성을 향상하기 위한 핵심 주제로서 교직 및 기타 전문직 분야에서는 이미 보편화된 연구주제이다. 그러나, 도서관 환경속에서 독특하게 형성되고 있는 사서직의 직업사회화에 관한 이해와 유용한 지식은 현재까지도 미흡한 단계이다.

본 연구의 선행연구(김갑선 2008)에서는 현상학적 질적 연구방법을 적용하여 5년 이상의 정규직 경험을 가지고 있는 16명의 현직 사서 및 사서교사들을 대상으로 사서직의 직업사회화의 경험의 의미와 그 경험의 구조를 탐구하였다. 선행연구 결과 사서직 경험의 의미는, '업무심화와 확대를 통해 성장함', '조직문화에 순응함', '이용자와 더불어 성숙해짐', '이중의 직

업 정체성 가짐', 및 '사서로서의 자기실현을 추구함'으로 도출되었다. 이를 토대로 사서의 직업사회화 경험의 총체적 의미는 사서가 자신이 속한 도서관 조직에서 현실과의 상호작용적 조정과정을 통해 이상적인 사서상(像)을 구체화시키고 실현해 나가는 사서 되기 과정으로, 현실에 적합한 전문성을 갖춘 사서 되기를 지향하는 경험과정으로 나타났다. 이는 사서가 불충분한 사회적 인식과 현실적 요건에 안주하지 않고 새로운 지식을 끊임없이 배우고 익혀서 풍부한 지식을 이용자와 나누는 삶을 지향하는 것으로 요약할 수 있다.

국내 문헌정보학 분야에서 직업사회화의 본격적인 첫 연구로는 사서교사가 직업사회화에서 경험하는 직무갈등 및 해결전략에 관해 풍부한 분석과 기술을 제시한 문화기술연구(김종성 2005)가 있으며, 공공도서관장의 사회화 과정을 부분적으로 언급한 양적 연구(김포옥 2001)가 있다. 또한 직업사회화에 관한 가장 근접(近接) 연구로는 여성 사서직의 직력에 관한 양적 연구(최은주 1991a; 1991b), 사서직의 직업이미지에 관한 주관성 연구(이은철, 김갑선 2002), 사서의 역할지향에 관한 주관성연구(정현욱, 강혜영 2007)를 찾아 볼 수 있다.

사서들의 직업사회화 경험에 관한 부분적 이해를 도모하기 위해 학술지에 발표된 사서직 주제의 최근 선행연구들을 광범위하게 검토하였다. 관련 연구들을 주제별로 살펴보면 다음과 같다. 사서의 경력결정요인(최병우, 최정희, 김형기 2008), 계속교육(박준식, 박은정 1996; 장혜란 1997; 임동빈 2001; 이명규 2002; 장혜란, 홍현진, 노영희, 오의경 2008a; 장혜란, 홍현진, 노영희, 오의경 2008b), 동기유발(손정

표, 김정렬 1996), 리더십(박인용 2000), 멘토링(이철찬 2008), 사서 양성(엄영애 1989; 권은경 1991; 엄영애 1997; 강미혜 1999; 구분영 2002; 남영준, 허운순 2005; 이연옥 2005; 이제환 등 2005; 김성준, 서진원 2008), 사서 역할(정연경 1997; 노옥순 1998), 사서 인식도(김병주 1989; 임동빈 1996; 김포옥 1998; 한윤옥 2001; 장덕현, 이연옥, 윤진 2003), 사서직 발전사(조찬식 1996), 사서직 윤리(이순자 1992; 손연옥 1996; 홍명자 2002), 연구활용장애(이은철, 김갑선 2004; Kim 2005), 사서직체(김성수 1996; 윤희운 2005a; 윤희운 2005b; 이숙희 2005), 전문직 논의(박인용 1996; 김용근 2002; 이용훈 2002; 이제환 2003; 김세훈, 정진수, 이종권 2004; 엄영애 2004; 김용근 2005; 김기영 2008; 김성준 2009), 조직 갈등(윤영 1997; 윤영, 이무진 1999; 유길호, 한계문 2005; 이무진, 남태우 2009), 조직 몰입(유길호, 한계문 2001; 심효정 2006; 이은철, 심효정 2006), 조직 문화(윤혜영 2000; 이소연 2000), 직력 분석(최은주 1991a; 최은주 1991b), 직무 만족(류인석 1997; 유길호 1998; 유길호 1999; 송승섭, 2000; 유길호, 박정숙 2002; 오동근, 여지숙, 임영규 2007; 노정순 2008; 이두이, 구연배 2008), 직업 이미지(이은철, 김갑선 2002), 정체성(이제환, 1998; 정현욱, 강혜영 2007; 이경민 2008)에 관한 연구가 있다.

또한 외국에서 이루어진 연구들은 주로 직업사회화가 인성에 미치는 영향(Agada 1994), 업무만족(Leckie and Brett 1997; Williamson, Pemberton, and Lounsbury 2005), 사서와 정보전문가집단의 업무관심 비교(Scherdin 1992), 사서와 문서관리자간의 전직(Johnson 2002),

사서역할(Love 2002), 직업 선택(Zemon 2002; Lechner 2005), 승진이동(Matthews 2002; Zemon 2002; Johnson 2002), 사서양성교육(O'Brien, 1990), 직업 이미지(Hernon, and Pastine 1977; Bloch and Bloch 1981; Slater 1981; Harris and Sue-Chan 1988; Morrisey and Case 1988; Schuman 1990; Carmichael 1992; Dickinson 2002; Fagan 2002; Highsmith 2002; Posner 2002; Williamson 2002; Yontz 2002)에 관한 연구가 있다.

### 3. 연구방법

#### 3.1 연구설계

본 연구는 사서집단의 직업사회화 행태에 영향을 미치는 요인을 밝히고 기술(記述)하기 위하여 문화기술연구를 적용하였다.

문화기술연구(ethnographic research)는 문화의 개념에 근거하여 문화적으로 구성된 환경의 맥락 내에서 인간을 이해하고 파악하는 것으로, 인류학에서 발달된 질적 연구방법이다. 즉, 문화적 행동을 설명하고 해석하는 과정이자 결과로, '특정한 사람들의 생활방식에 대한 기술적(記述的)설명'이다(신경림 등 저 2003). 문화기술연구에서 문화에 대한 개념과 범주에 따라 각기 강조점이 다르고, 방법에 대한 논의도 다양하다. 본 연구는 '신문화기술지'의 '문화'개념의 전제를 따른다. 이들은 문화를 '물질적 현상의 인지구조'로 보고, 집단의 문화적 지식은 대부분 언어, 특히 의미론에 반영된다는 전제하에 연구참여자의 문화범주를 정의하고 이 범

주 밑에 깔린 조직 원리, 즉 인지체계의 구조를 정확하고 완벽하게 기술하는데 궁극적 목적을 두고 있다. 본 연구에서는 신문화기술지(신경림 등 저 2004)에 속하는 Spradley(1979)방법을 적용하였다. Spradley(1979)의 문화기술연구 방법은 체계적인 자료 수집과 분석을 통해 연구자의 주관적 편견을 배제하고 정보제보자의 내부자적(emic) 입장을 이해할 수 있는 장점이 있다.

#### 3.2 정보제보자

본 연구의 정보제보자 선정방법은 사서직 경험을 풍부하게 제공해 줄 대상자를 의도적으로 선택한 목적적 표집이다. 또한 연구를 진행하는 중에는 다양한 경험을 가진 제보자를 의도적으로 표집하여 경험의 대표성을 확보하고자 하는 이론적 표집을 수행하였다. 제보자의 수는 더 이상 새로운 경험이 진술되지 않는 자료 포화에 도달하는 것을 원칙으로 하였다.

본 연구의 제보자는 4년제 대학교에서 문헌정보학(도서관학)을 전공하고 서울 및 경기지역에 위치한 공공, 대학, 학교, 전문도서관에서 5년 이상의 정규직 경험을 가진 현직 사서 및 사서교사들이다(이하에서는 사서교사를 포함하여 사서로 총칭). 근무 경험을 5년 이상으로 설정한 것은 풍부한 사회화 경험을 제공해 줄 수 있는 최소한의 기간이라고 판단하였기 때문이다. 또한 4가지 관종의 도서관을 모두 포함시킨 것은 모든 유형의 도서관 사서들이 공유하는 사회화에 관한 공통적인 경험들을 도출함으로써 향후 사서직 직업사회화에 관한 통합 이론을 구성하기 위해서 이다.

참여 사서들을 선정하기 위해서 '한국도서관 연감 2006'을 참고하였다. 서울과 경기도 지역에 위치한 4개 관중별 도서관 중에서 1인 사서 교사 체제의 학교도서관을 제외하고 최소한 3명이상의 정규직 사서들이 근무하고 있는 도서관의 사서들을 선정 대상으로 하였다. 그 이유는 어느 정도 적정 인원 규모를 가진 도서관조직에서 근무하고 있는 사서들이 더욱 풍부한 상호작용 경험을 제공해 줄 수 있을 것이라 판단했기 때문이다. 또한 제보자를 4년제 학부 전공자로 엄격하게 제한한 이유는 4년제 학부교육이 한국의 사서직 양성의 표준교육이라고 간주하였기 때문이다. 사서교사는 문헌정보학 학부에서 교직을 이수하여 정교사자격(사서교사)을 취득하고 현재 국공·사립 고등학교에서 근무하는 교사들이다. 또한 연구자의 선입견을 배제하고자 연구자와 개인적 친분이 전혀 없는 초면의 사서들을 선정하였다.

이론적 포화에 도달한 총 16명의 제보자들은 여성이 10명(62.5%), 남성이 6명(37.5%)이었다. 1차 면담이 수행된 날을 기준으로 제보자들의 평균 연령은 42.4세이며(최소 32세, 최대 51세), 연령대별로 보면 30대(31~40세)는 7명(43.7%), 40대(41~50세)는 8명(50.0%), 50대(51~55세)가 1명(6.3%)이었다. 제보자들의 학번은 70년대 중반 학번에서 90년대 초반 학번까지이며, 입직시기는 80년대 초반에서 2000년 초반까지이다. 제보자의 교육정도는 학사가 8명(50.0%), 석사 이상이 8명(50.0%)이다. 제보자들의 평균 근무연한은 17년 5개월(최소 7년차, 최대 27년차)이었으며, 6-10년차가 3명(65%), 11-20년차가 7명(62.5%), 21-30년차가 6명(12.5%)이다. 제보자의 근무지는

서울이 13명(81.2%), 경기지역은 3명(18.7%)이다.

### 3.3 정보제보자에 대한 윤리적 고려

제보자 선정 시 전화 통화로 연구개요를 설명하고 자발적 동의를 얻은 후 다시 전자메일로 상세한 연구개요를 제공하였다. 또한 본격적인 1차 면담 전에 제보자에게 본 연구의 목적과 연구방법, 제보자의 권리에 대한 정보를 충분히 설명하여 자발적인 동의를 얻어 '연구참여 동의서'에 서명을 받았다. '연구참여 동의서'에는 본 연구의 목적과 연구방법, 연구참여에 따른 위해(危害)요인이 없으며, 면담내용은 녹음되어 본 연구 목적으로만 사용되며, 필요시 익명으로만 일부 내용이 부분적으로 인용될 수 있다는 것, 수집된 모든 자료는 연구 완성 이후에는 모두 폐기된다는 것, 제보자는 질문에 응답하기를 원하지 않을 경우 거부할 수 있으며, 이 연구에 관한 궁금점에 대해서는 질문하고 답변을 요구할 수 있다는 것, 참여 도중 원하지 않을 경우는 언제든지 연구참여를 철회할 수 있다는 것, 자료분석 이후 주요 결과를 요청할 수 있다는 것, 또한 연구참여에 대한 소정의 사례금을 제공한다는 내용을 담고 있다(김갑선 2008).

### 3.4 자료 수집 및 면담과정

본 연구는 주로 3회의 심층면담에 의해 자료 수집이 이루어졌으며, 심층면담의 보완자료로 대인서비스 업무를 담당하는 일부 제보자들에게 대해 부분적 참여관찰이 이루어졌다.

면담초기에는 제보자와의 편안한 신뢰관계를 구축하기 위해 가벼운 일상적 대화를 서로 나누면서 기본적인 신상자료를 수집하였다. 면담시에는 연구자의 선입관을 배제하기 위해 가능한 제보자 스스로 자신의 경험을 이야기하도록 하는 광범위한 개방형 질문으로 “지금까지의 도서관 근무 경험을 말씀해 주세요”, “사서로서 직업생활을 하면서 느끼는 생각이나 경험에 대해 이야기해 주세요”로 시작하였다. 그런 다음 제보자의 구술내용에 따라 반구조화된 질문을 진행하면서 ‘발달식 문화기술적 면담’(Spradley 1979)을 적용하였다. 이 면담법은 각 단계에서 서술적 질문, 구조적 질문, 대조적 질문을 단계적이고 상호보완적으로 사용하여 질문의 깊이와 구체성을 더해 가는 기법으로, 연구현상에 대한 문화적 의미를 단계적으로 밝혀내는데 장점을 가진 심층 면담방법이다.

제보자와의 면담내용은 제보자의 개인적 요인, 사회적 요인, 업무활동, 조직요인, 변화에 관한 것으로 이는 연구자의 개인적 요인과 맥락적 요인이 사회문화적 요인과 어떻게 얽매어져 그들이 사서로 사회화되어가는데에 영향을 미치는가를 파악하기 위한 것이다. 특히, 사서로서 직업 생활을 영위해 나가면서 겪는 희로애락은 어떠한 것이 있으며, 이것들과 어떠한 상호작용과 상승작용을 통하여 사서라는 직업을 수행해 나가고, 정체성을 확립해 나아가는 지 대해 심층적으로 밝혀보고자 하였다.

면담 시 제보자의 동의하에 모든 대화내용을 녹음하였고, 주요 내용의 기록 및 제보자의 표정이나 어조 등 비언어적 표현과 특징을 주의 깊게 관찰하였다. 면담 후에는 관찰내용을 ‘면담현장노트’에 기록하고, 면담의 주요 내용과

연구자에게 떠오르는 생각이나 질문사항 등도 함께 기록하였다. 면담완료 후 즉시 녹음내용을 여러 번 반복 청취하면서 제보자가 구술한 언어 그대로 전부 옮겨 적고 코딩을 하였다. 면담자료의 수집은 더 이상 새로운 내용이 출현하지 않는 자료의 포화상태에 도달하였다고 판단될 때 까지 수행하였다. 면담장소와 시간은 자유로운 의사표현이 가능하고 집중적인 대화가 가능하도록 제보자와 협의하여 제보자가 원하는 시간에 제보자 근무지의 편안하고 조용한 장소로 정하였다. 자료수집과 분석은 대략 1년 이상이 소요되었다. 16명 제보자 중 15명 제보자들의 3차 면담과 제보자 1명의 1회까지의 총 46회 면담의 총녹음시간은 43시간 15분, 평균 녹음시간은 2시간 42분(최소 51분, 최대 288.8분)이었다. 30대 제보자 1명은 1회 면담 참여이후 업무과중과 개인 경험의 구술에 대한 심리적 부담감으로 연구참여를 철회하였다.

참여관찰은 실제 연구 현상을 관찰하여 자료를 수집하는 방법이다. 본 연구에서 참여관찰의 목적은 심층면담의 보완자료로 수집되었다. 참여관찰은 심층면담에서 얻지 못한 현장에서 생생한 자료를 얻거나 면담내용의 확인 혹은 언어로 표현되지 못한 내용이나 행동에 관한 자료를 얻고자 수행되었다. 참여관찰은 자연스러운 현장상황에서 이루어지는데, 주로 제보자의 도서관에서의 직업활동이나 이용자나 도서관 조직 구성원들 간의 인간관계를 관찰하였다. 본 연구에서는 제보자가 대인서비스 업무를 담당하여 도서관 외부업무에 노출되어 자유롭게 관찰접근이 가능한 소수의 제보자에게만 비공식인 참여관찰을 시도하였다.

### 3.5 자료분석

질적 연구방법은 자료를 수집하면서 동시에 자료를 분석하게 된다. 본 연구는 Spradley(1979)의 12단계의 '발달식 문화기술적 면담'의 분석방식을 적용하였다. 이 방법은 여타의 문화기술연구 방법보다 문화적인 구조를 식별하는데 체계적인 자료분석방법을 제공한다는 장점이 있다.

자료분석 단계는 영역분석, 분류분석, 성분분석, 문화적 주제발견하기로 수행되었다. 각 분석의 단계에서 서술적 질문, 구조적 질문, 대조적 질문의 기법을 상호보완적으로 적용하였다.

첫 번째 단계는 심층면담자료를 여러 차례 반복해서 읽으면서 문화적 의미의 범주를 찾아내는 영역분석(domain analysis)을 하였다. Spradley(1979)는 문화적 영역을 의미의 범주로 파악하였다. 범주란 동일한 내용의 배열을 의미하며, 이러한 문화적 범주로서의 영역은 3가지 기본요소인 총괄용어, 포함용어, 의미론적 관계로 구성된다. 총괄용어는 문화적 영역을 의미하며, 포함용어는 문화적 영역내의 작은 하위범주들을 의미한다. 의미론적 관계는 완전포함, 원인-결과, 근본이유, 수단-결과, 순서, 속성등으로 포함용어의 작은 하위 범주들을 총괄용어로 연결시켜주는 역할을 하는 것이다. 이러한 분석을 위해서 제보자의 면담내용을 분석하고 해석하여 의미를 발견하고, 이를 자료의 표현대로 압축을 하였다.

영역 분석을 실시하면서 분류분석(taxonomic analysis)을 병행하였다. 분류분석은 문화적 영역이 조직된 방식을 찾아내는 분석이다. 즉 영역분석에서 이루어진 영역간의 관계를 의미론적 관계로 재범주화하는 과정이다. 이를 위하

여 첫 번째 단계를 거쳐서 부여된 면담내용의 소주제를 포괄하는 중간 분류주제를 찾고, 다시 중간 제목을 포괄하는 대주제를 찾는 방식을 취하였다.

성분분석(componential analysis)은 문화적 영역에서 범주화된 각 영역의 용어가 가지는 속성을 찾는 과정이다. 성분분석은 대조점을 찾고 이를 분류하고, 대조 차원으로 묶어 관련된 정보를 패러다임으로 작성하는 전 과정이다. 그리고 이와 같은 단계를 거쳐 영역간의 관계가 문화적 장면이라는 전체에 어떻게 연결되어 있는가를 찾아나가는 연구현상에 관한 문화적 주제(theme)를 발견하였다.

### 3.6 연구의 타당성과 신뢰성

본 질적 연구의 타당성과 신뢰성을 확보하기 위한 준거로서 진실성, 적용성, 일관성과 중립성(Lincoln & Guba 1985, 289-331)을 유지하고자 다음과 같이 연구를 진행하였다. 첫째, 질적 연구의 진실성은 제보자의 지각과 경험의 진가를 평가하는 기준으로 양적 연구의 내적 타당성에 해당된다. 본 연구에서는 3명의 제보자에게 면담기록 내용과 분석결과를 일부 보내어 연구자가 기술한 내용과 분석결과가 제보자의 경험내용과 일치하는지의 재확인 과정을 수행하였다. 둘째, 적용성은 양적 연구의 외적 타당성으로 자연스러운 상황에서의 자료 수집여부와 연구결과가 연구맥락 이외의 상황에도 적용가능한가의 두 가지 측면에서 논의할 수 있다. 본 연구에서는 제보자가 원하는 시간과 편안한 장소에서 면담이 이루어지도록 하였다. 또한, 본 연구는 질적 연구로서 모집단의 대표

성이 아니라 경험의 대표성, 다시 말해 개념의 대표성을 확보해야 한다. 따라서 가능한 한 사서들의 직업사회화 경험을 대표할 수 있도록 다양한 직업사회화 경험을 수집하고자 하였으며, 제보자들의 진술이 반복적으로 나타나기 시작하여 더 이상의 새로운 자료가 나오지 않는 자료의 포화 상태까지 자료를 수집하고 그 의미를 발견하도록 하였다. 셋째, 일관성은 양적 연구의 신뢰성에 해당되는 것으로, 자료의 수집과 분석을 통하여 결과에 일관성이 있는지를 평가하는 기준이다. 본 연구에서는 최초의 문제제기에서 자료수집과정, 분석과정등 연구 전체과정에 관한 상세한 기술을 하였다. 넷째, 중립성은 양적연구의 객관성에 해당되는 것으로, 연구과정과 결과에 있어서 모든 편견에서 중립성을 유지하는 것이다. 본 연구에서 연구자는 중립성을 유지하기 위해 연구에 대한 선(先)이해, 가정, 편견 등을 개인연구노트에 기술하는 작업을 계속 수행하고, 동시에 면담자료와 문헌내용, 자아인식 등을 메모하여 내용들을 상호비교하고 구분할 수 있도록 의식적으로 노력하였다(김갑선 2008).

## 4. 연구결과

사서의 직업사회화에 영향을 미치는 요인을 도출하고자 사서의 직업사회화 경험에 관한 16명 제보자의 면담자료를 문화기술연구법(Spradley 1979)을 적용하여 의미있는 진술들을 분석하였다. 본 연구에서는 영역분석에서 23개의 영역(총괄용어)을 도출하였고, 이들 영역을 의미론적 관계(완전포함 관계)로 재범주화하는 분

류분석을 실시하여 8개의 영향요인을 도출하였다. 도출된 영향요인은 '대학의 전공교육', '사회적 변화', '업무', '인간관계', '이용자', '도서관 조직풍토', '사회적 인식', '전문성 향상 노력' 이다(부록 1). 또한 이들 요인을 통합하는 문화적 주제는 '사서직에 대해 몰인식(沒認識)하는 현실을 인내하면서 현직 유지하기로 나타났다.

### 4.1 사서의 직업사회화 영향요인

#### 4.1.1 대학의 전공 교육

대학의 전공교육은 문헌정보학 지식을 배우면서 사서직의 사회적 역할과 가치를 내면화하는 준비 과정으로 사서의 정체성 형성의 시작점이다. 학부시절 미온하고 소극적이더라도 개인이 도서관 현장에서 자각하는 사서의 역할 인식 정도에 따라 사서 개인의 역량이나 열정이 달라진다. 또한, 대학시절 지식과 더불어 교수자가 가진 도서관과 삶에 대한 열정에 정서적 감화를 받았던 제보자들이 사서직을 수행하는데 훨씬 적극적이고 풍부한 정서적 토대를 가지고 있었다.

#### 4.1.1.1 전공 선택

대다수의 제보자들은 문헌정보학(도서관학)이 대학에서 공부하고 싶었던 일차 전공은 아니었다. '사서'가 되겠다는 뚜렷한 목표의식을 가지고 진입한 것은 아니며, 문헌정보학 전공 선택은 단지 현실적 차선택이었을 뿐이다.

제보자들이 전공을 선택한 계기는 다음의 요소들이 복합적으로 작용하였다. 가장 우선적인 공통요인은 입시성적이나 대학 입학후 계열별 성적에 따른 현실적 선택이었다. 그 다음은 평



소 책과 독서에 대한 좋은 이미지 및 과거 학교 도서관에 대한 좋은 경험을 가지고 있었기 때문에 거부감 없는 선택이라고 하였다. 또한 졸업 후 취업을 고려한 실용성, 여학생으로서 적성을 고려한 조용한 학문이라는 점, 비교적 새로운 신생학문으로서의 참신성, 비편재(非遍在) 학과, 컴퓨터 및 정보와 관련된 학과라는 점, 주변인 조언(학과 교수, 담임교사, 가족, 선배)을 참고했다고 하였다.

#### 4.1.1.2 대학의 전공 교육의 영향

제보자들은 대학 교육프로그램에서 사서직 수행에 필요한 문헌정보학의 기본 원리인 지식을 배울 뿐 아니라 교수자들의 도서관과 삶에 대한 열정과 조언에 깊은 감화를 받으면서 사서로서의 품성을 도야하는 시간이었다. 제보자들은 실무에 오니 대학 시절 배웠던 지식도 소중하지만, 그 보다는 교수자의 열정과 조언이 기억에 더 남는다고 하였다.

다수의 제보자들은 교수자들이 전공과 인생의 선험자(先驗者)로서 들려주고 보여주었던 도서관과 사서직, 삶에 대한 열정, 다양한 조언과 미래 전망, 삶의 자세에 관한 조언 등 교수자와의 정서적 교감이 문헌정보학 지식 보다 더 강렬한 영향력이 있어서 실무에 온 이후에도 현재를 비추어 보는 계기가 된다고 하였다. 일부 제보자들은 재학 시에 사서직과 삶에 대한 지적, 정서적 감화를 준 열정 가득한 교수자들을 자신의 바람직한 직업적, 삶의 역할 모델로 삼고 있었다.

사서직에 대한 다양한 조언 내용은 '사서직에 대한 비전 제시', '사서직 규범', '조직생활의 처신 방법'이었다. 삶의 조언으로는 '전문직 여

성으로서의 삶의 자세', '사회생활 조언', '삶의 자세'에 관한 것이었다.

대학에서 저한테 가장 영향을 많이 주신 분은 견학을 많이 시켜주신 교수님이신데, 그니까 자료실을 직접 가서 견학을 하고 개중에는, 저희가 그전까지는 저희가 교생실습을 [학교도서관이 아니라] 일반 도서관에, 일반 대학 도서관이나 이런 데 가서 실습을 했었어요. 교직을 이수하지만 실습을...(생략)... 딱 저희 학년부터 그 교수님께서 학교로 보내셨어요. 그분의 영향이 컸던 것 같아요. ...(생략)... 저희가, 교직을 듣는 학생들은 따로 학교에 직접 연락을 하셔서 학교로 보내겠다고, "가서 너희가 도서관 만들어라" 그러셨어요(참여자 12, 30대 중반).

○○○ 교수님이 굉장히 "사서란 직업이 '사서 고생하는 직업'이겠지만 앞으로 전망이 밝을 거다", "졸업하고 후회하지 않을 거다" 그런 이야기를 해 주시고, 공부하면서 비전 같은 거 많이 제시해 주신 것 같아요. 교수님들이 하는 이야기가 "사서는 알고 넓게 알아야 된다" 그래서 깊지는 않지만 다양한 지식을 경험하고, 습득하고, 또 많은 책도 읽어야 하고, 그런 이야기를 했던 것 같아요(제보자 7, 40대 중반).

가장 교수님들 말씀 중에서 가장 좋았던 거는, 뭐 좋았다기보다는 기억나는 건 내가 사서로서 취직을 하면은, 남들한테 봉사를 한다는 거, 그리고 남들한테 줄 수 있다는 기쁨도 있었고 우리 ○○○선생님이 항상 "이용자를 꼬셔야 된다"는 말씀을 하셨어요. '이용자를 자꾸 도서관에 오게 해야 한다.' '이용자를 어떻게 도서관에 오

게 하느냐' 저는 교직을 하면서 그 생각을 많이 했었어요(제보자 9, 50대 초반).

결국은 '서비스 정신'이죠. 그걸 그 때 몰랐는데 서비스라는 게 서비스라는 말 자체. 우리 어려서는 서비스 하면 굉장히 우리 세대만 해도 젊었을 때는, 서비스 하면 그 단어 자체가 서비스업종에 종사한다는 것처럼, '서비스'하면 가서 접시나 닦고 사람들이 부르면 "야, 여기 닦아" 하면 책상이나 닦고, 이런 개념으로 알고 있었는데, '서비스'하니까, 나중에 나이 들어 보니까, 굉장히 서비스는 어떻게 보면 성스러운 거예요. 군복무도 서비스더라고, 그런 측면이. 저도 나이가 들고 결혼을 하고 성숙하다 보니까, 서비스라는 말 그게 교수님이 "이거 하나 빨리 복사해 주쇼"하면 높은 사람한테만 척척해주는 게 서비스가 아니라 어떤 조직에 기여하고, 사회에 봉사하고 이런 것들. 또 연구의 어떤 자료를 찾는데 실마리가 안 찾아져서 그게 실마리가 풀려야 다음 단계로 가는데 그 때 빨리 내가 실마리를, 적은 역할이나마 실마리를 풀어줘서 다음 단계로 쪽쪽 나갈 수 있게 해줄 때, 내가 서비스를 했다는 거 그런 걸 느낄 때, '이런 역할이구나' 제가 사서가 결론을 줄 순 없잖아요, 연구원들은 중간에 매듭진 걸 우리가 풀어주는 거, 그런 게 서비스고, 다른 학과와 다르게, 그래도 서비스라는 용어를 그나마 우리 문헌정보학, 옛날 도서관 학과에서 그래도 이런 인문사회과학 쪽에서는 앞서서 개념을 얘기한 게 그런 생각이 들어요(제보자 16, 40대 중반).

제가 학교 다닐 때는 저를 가르쳤던 선생님이 세분이 계셨는데 굉장히 나름대로 열성적이고

영향을 많이 미쳤다고 생각해요. 그리고 그런 분들이 사실은 나중에 다닐 때는 몰랐는데 졸업하고 나서 보니까 인생의 선배로서도 굉장히 중요하더라고요...(생략)... 그 분한테는 열정적으로 일하는 사서의 모습을, 꼭 사서라기보다도 하여튼 일에 대해서 굉장히 열정적으로 하는 그런 일을 하는 것의 한 모델을 그 선생님한테 모델을 삼을 수 있었고, 그 다음에 또 한분은 워낙 그 당시에는 우리 쪽 분야의 학계의 거두라고 하시는 그런 분이었기 때문에 치밀하면서, 전공을 공부하는데 치밀하게 공부하고 이런 부분에 대한 걸 배울 수가 있었고, 또 한 선생님은 그 선생님 같은 경우는 학교 다닐 때는 제가 잘 몰랐어요. 그렇게 가깝게 느껴지질 않았어요. 근데 학교를 졸업하고 대학원 다니면서, 조금 인생을 살고 난 다음에 그 선생님을 뵈었을 때, 굉장히 좋은 인생의 선배로서, 혹은 일을 계속하고 있기 때문에, 어떤 면에 있어서는 그냥 집에서 있는, 전공을 했지만 집에서 있는 전업주부하고 다르게 생각해야 되는 그런 사고방식에 대해서 굉장히 많은 도움을 받았어요. 그리고 사실 그 분은 가끔가다 답답할 때는 그 선생님이 생각날 때가 있고 그래요...(생략)... 당장 그런 인생에서 중요한 결정을 할 때도 선생님의 조언이 많이 작용을 했고, 또 좋은 모델을 보여주셨고 그러기도 하고, 또 그런 게 있어요, 약간 안목이랄까? 앞으로 내다보는, 그런데서 굉장히 좋은 사회선배로서 인생에서도 그렇지만 세계 안에서의 우리, 내가 직업을 가진 사람으로서 어떻게 해야 되는지, 이런 것들을 굉장히 정겹게 얘기하시지는 않으시고 평소의 생각을 얘기하시는데 그게 많이 도움이 돼요...(생략)... 가장 많이 도움이 됐던 건 일단 우리는 학교에서 배우는

건 거의 정리파트 일에서 가장 많이 도움이 되잖아요. 원칙을 갖고 하니까. 그 다음에 또 한 가지는 저는 지금도 그렇게 생각하는데 사실 우리가 처음에 들어가면 도서관, 계속 잊어버리지 않고 그걸 유지하게 되는 두 가지 큰 생각이, 하나는 '랑가나단의 5법칙' 그게 사실은 지나서 봐도 진리에 가까운 것 같고, 그 다음에 또 한 가지는 '사서는 사서 고생하는 사람'이라고 하는 선생님들이 그냥 우스갯소리로 하는 소리지만 사실은 그 말 안에 굉장히 많은 철학이 담겨 있다고 저는 생각해요(제보자 14, 40대 후반).

그 분의 특히 여학생들을 지도하실 때 그런 것들이 있어요. 꼭 여자가 대학을 나와서 어떤 내가 직장 다시 안 해도 어떤 식으로 대학 나온 여자들이 사는 방법에 대해서 얘기해 줄 때 굉장히 현실적이니까 '난 대학졸업하고 어떤 방법으로 어떤 식으로 살아야겠다' 그런 생각들도 좀 하게 된 계기도 있었고...(생략)... ○○○ 교수님 같은 경우는 좀 도도하면서 여자는 콧대 세울 때는 어떤 식으로 세우고 직장에서 어떤 자세, 약간 그분은 사회생활 쪽에 영향을 많이 주셨고, ○○○ 선생님 경우에는 직장과 가정에서 배움이 어떤 영향을 끼치는지 그런 방면...(생략)... 그러면서 참 여학생들한테 교수님들이 어쨌든 학생들한테 도움이 많이 되셨던 부분이 많았어요(제보자 2, 40대 초반).

대다수의 제보자들은 전공과목을 배우면서 공부하기 어려운 전공이라고 생각하지는 않았다. 70, 80년대 수학적 조용한 성향의 여성제보자들은 '규칙'을 배우는 과목인 분류, 목록 과목이 재미있고, 적성에 맞아서 갈등없이 즐겁게

공부하기도 하였다. 그러나 동시대에 수학적 일부의 제보자들은 도서관학의 취약한 학문성으로 인하여 "학문인가, 단순한 정보처리기술인가"를 동료들과 밤을 지새우며 심각하게 고민하기도 하였다. 결국 깊이있는 철학의 부재를 아쉬워하면서 봉사의 기술을 배우는 것에 만족하기도 하였다.

도서관학을 전공했던 친구들의 공통점이 도서관학이라고 하는 건 약간 학문과 어떤 기술이라고 하나요? 직업이라든가 그런 거에서 약간 모호한 부분이 있으니까 그런 점에 대해서 이제 좀 더 공부를 하고 싶고, 학문적 깊이를 가진 학생들은 고민을 많이 했었죠. 단지 대학을 졸업하고 '직장을 갖겠다'라고 생각하는 학생들은 좀 덜한데 공부, 학문 쪽으로 생각하는 사람들은 그런 고민을 많이 했었죠(제보자 5, 40대 중반).

글쎄 이제 공부를 하면서부터는 이게 실용학문이다 보니까 어떤 철학적이었던가 이런 거, 그런 깊이는 기대보다는 좀 떨어지고 실용적인 거, 현장에서 적용할 수 있는 것들을 배우는 거가 그런 면에서 나름대로 의의는 있다 하는데(제보자 10, 50대 초반).

90년대 수학적 제보자들은 '컴퓨터'와 '정보'에 관심을 가지고 진학한 경우가 많았다. 이들은 인문학, 사회과학, 정보기술의 폭넓은 접근이 흥미롭기도 하지만, 도서관학 관련 교과내용은 진부하다고 생각하기도 하였다. 이들은 적성에 맞지 않아서 스스로 자활책을 강구하여 전산이나 인터넷 쪽을 더 공부해서 전산분야로 진로를 모색하였다. 이들 제보자들은 이과적인 성향

들이 다분하기 때문에 입직후 전통적인 도서관 업무(분류, 목록업무) 수행에 불만족하는 경향이 많았다.

일부의 제보자들은 재학시절 전공과목이 너무 “이론적”이라 현실감이나 공감이 없었다”고 하였다. 그 이유를 살펴보면, 제보자들이 첫째, (비록 현재 사서로 근무하지만) 재학 당시에는 문헌정보학이 제시하는 가치관에 흥미유발과 공감이 되지 않았거나, 둘째, 차후 도서관에 진입하여 배운 지식을 실제로 활용할 기회가 없을지도 모른다는 비관적 우려에서 전공을 소홀히 공부하였거나, 셋째, 실제로 교수자의 강의진행이 ‘말(舌)’로만 하는 이론강의로 끝나고, 배운 이론을 도서관 관련 현장에 적용해보고 확인하려는 노력이 주어지지 않았기 때문에 흥미가 감소되어 적극적인 동기 유발이 일어나지 않은 까닭이었다. 그러나 이들 대부분은 실무에 와서는 학부시절 전공공부에 몰입하지 못한 것을 크게 후회하였다. 그 당시에는 진부하거나 시대에 너무 앞서나간다고 생각했던 내용들이 신기하게도 도서관현장과 딱 맞아 들어간다고 생각하게 되었다.

글쎄 저희 때는 이론적인 공부라서 너무 현실적으로 와 닿지가 않았던 것 같아요, 지금 생각하면 제가 그 때 전공을 공부하면서 이 사회생활에 얼마나 도움이 되나 이게 느껴지지 않아요, 너무 현실하고 먼 이론들이었던 것 같아요, 동향이나 이런 것들 공부하거나, 그 암기한다는 자체가 너무 괴로웠죠, 근데 와서 몇 번 해 보니까 금방 들어오는 거예요, 그 때 그 당시에는 왜 이렇게 어려웠는지(제보자 2, 40대 초반).

학교 다닐 때는 교과목에 대해서 이게 왜 필요한지에 대해서 많이 못 느꼈죠, 심하게는 학교에서 배운 것보다 아르바이트를 많이 했는데요, 전공 아르바이트를 도서관에서 하는 걸 많이 했는데요, 거기서 더 많이 배웠고 학교에서 뭘 배우는 건가 그 때는 좀 그랬어요, 되게 실제로 와 닿지가 않았어요.(제보자 15, 30대 초반).

아무튼 그 교수님이 영어로 이용자를 유저(user)라고 많이 그러셨거든요 지금도 유저(user)라고 많이 하는데, 근데 이용자를 생각하는 업무에 대해서 많이 얘기하셨던 거 같아요, 그 때 당시에는 현실성이 없다고 생각했거든요 근데 최근에는 그 분 말씀이 많이 기억에 남아요, 지금 이론하고도 많이 맞는 거 같아요, 그 때 당시에는 전혀 뭐라 그럴까 도서관이 좀 폐쇄적이었잖아요, 그래서 내 주관대로만 해도 괜찮았는데 지금은 이용자 측면, 민원업무 쪽으로 많이 바뀐 거 같아요, 도서관이, 그래서 그 교수님 말이 생각이 나요(제보자 3, 40대 초반).

#### 4.1.1.3 직업선택

제보자들의 입직계기는 모두 “전공이라 선택했다”고 하였다. 다시 말해, ‘배워서 아는 분야이기 때문에’ 진입했다는 것이다.

여기서 ‘전공했다’란 ‘대학에서 배움을 통해 필요한 전공지식을 습득하고, 전공적 마인드와 전공적 세계관(가치관)을 갖추었다’는 의미로 볼 수 있다. 또한, ‘전공적 세계관’이란 ‘도서관, 사서직, 정보봉사의 사회적 가치를 인식하고 [최소한의] 사명감을 공유했다’는 의미로 볼 수 있다.

사서직 진출의 열의 정도는 남성제보자들보다 여성제보자 대다수가 반드시 사서가 되겠다

는 결의를 확고히 가지고 있었다. 일부의 남성 제보자들은 재학시절 사서직에 대한 깊은 관심과 고심은 없었지만, 졸업 즈음에서야 “전공을 살리는 것이 바람직하고 성공도 빠르다”는 생각과 조언 때문에 자연스럽게 사서직으로 진출하였다(제보자 1, 5, 8). 또 일부 제보자는 사서직이 적성에 맞지 않아 타 직에 종사하다가 우연히 좋은 기회에 입직한 경우도 있었다.

제보자들의 구체적 입직계기는 첫째, 도서관의 긍정적 측면을 보고 진입한 경우이다. 즉, 도서관 실습을 갔는데 “조용하고 혼자하는 업무”라는 점에서 “내 적성과 맞는다”고 생각하거나(제보자 3), “실습을 갔던 도서관과 사서가 멋있고 근사해 보여서”(제보자 2), 혹은 “재학중 도서관 아르바이트에서 학교에서 배운 내용을 적용해보는 과정에서 흥미를 느껴서”(제보자 15), “전공과 관련된 직업에 종사해야 성공이 빠르다는 교수님 조언”(제보자 1), “배운 지식으로 봉사하기 위해서”(제보자 7, 9), “여성으로서 적성 부합”(제보자 3, 14)이다. 둘째, 재학중 도서관 아르바이트나 실습경험을 통해 도서관이나 사서직의 열악함을 목도하고 “도서관이나 사서직에 대한 환상은 깨졌지만”, “사명감을 가지고 전공을 펼쳐보겠다는 각오”로 입직한 경우이다(제보자 6, 12).

[대]학교도서관 개혁운동 그런 걸 많이 개혁을 했었기 때문에 ‘도서관이 사회에 필요한 기관이고 도서관 역할이 진짜 중요한 기관이다’ 그런 걸 학부때 많이 그니까 그렇기 때문에 ‘도서관에서 내가 꼭 일해야 되겠고 내가 그동안 배웠던 4년동안 배웠던걸 도서관을 어떻게든 펼쳐보고 싶다’ 그런 생각을(제보자 6, 30대 중반)

입직시 대다수 제보자들은 “학부 시절 스스로 이상적인 사서상을 그려본 적이 없거나”, “도서관이나 사서직에 대한 나름의 고심이나 진지한 성찰이 없었다.” 단지 ‘사서직은 전문직이다’, ‘사서직은 봉사직이다’라는 배움과 ‘사서는 친절하고 학식이 많아야 한다’라는 학교에서 배운 이상적 사서상(像)만을 가지고 입직하였다.

대학시절에는 사실 사서라는 것에 대해서 깊이 생각해보지 않았어요. 그 때는 사서라는 명칭 자체도 생소했고, 현장에 와서 실무를 하면서 사실 이론적인 거나 그런 것에 많이 정리가 됐고 봐요(제보자 1, 40대 초반).

제가 이 길을 가고 있는 과정이긴 한데 학부 때 사서에 대한 상(像)을 사실 그리면서 살진 않았던 것 같아요. ‘어떤 이상적인 사서는 어떤 사서인가’ 이런 것에 대한 그림도 제대로 그려보지도 못했고 단지 내가 여기 와서 생활을 하면서 ‘아, 사서는 이래야 한다.’ 이 정도의 사서가 돼야지’ 그래도 ‘열람자들한테나 이용자들이 뭐가 저 도서관에 그 사서를 찾으려면 “내가 이 문제가 해결되겠다” 이런 생각을 갖고 오게 하는 만드는 그런 사서가 돼야지’, 사실 사서들은 책에 욕심이 상당히 많아야 돼요(제보자 2, 40대 초반).

대다수의 제보자들은 자신의 직업활동을 회고하면서, 사서직의 불충분하고 불만족한 부분도 있지만, 전공을 살려서 오랫동안 직장생활을 하고 있기 때문에 대체로 전공선택과 직업선택에 대해 삶의 “행운”, “운명”, “참 좋은 선택, 올바른 선택”이라고 자평하였다.

4.1.1.4 이론과 실무 격차

대다수의 제보자들은 도서관실무를 해보니 학교에서 배운 이론과 실무 사이에 격차가 존재한다고 하였다. 제보자들이 인식하는 이론과 실무사이의 격차는 “학부에서 너무 이론적으로만 배웠다”, “배운 지식이 쓸모가 없거나 실무에 와서 적용하기가 어려워 다시 새롭게 공부했다”, “실무에 진짜 필요한 내용은 교육과정에 없어서 배우지 못했다”였다.

이들 제보자들이 인식한 이론과 실무의 격차 유형을 요약하면 첫째, 기존 교육과정 내용의 ‘질’ 담보의 문제로 구체적 실제 적용방안(사례)이나 시대 추세에 맞는 최신경향을 아우르지 못했다는 것이다.

학교에서는 사실 배운 것은 말 그대로 이론에 입각한 학자들의 그런 것이지 책으로 통해서 배우는 것인데 막상 현장에 오다보니까 이론도 중요하지만 현장에서의 경험이나 순간순간의 임기응변이나 그런 업무 테크닉을 통해서 자기 나름대로 그런 게 생긴다고 보고 있어요. 특히 도서관 하면 ‘도서관 경영론’도 배웠지만 ‘도서관 경영론’을 책에서 봐도 실제로 도서관에서 활용하기가 참 어려웠어요(제보자 1, 40대 초반).

항상 인제 그런 생각을 하는데 어떻게 하는 게 ‘봉사’인가 그건 없어요. 그 방법론에 대해서 알려준 사람이 아무도 없어요. “봉사는 취직해서도 해야 된다” 우리가 자료 제공하고, 뭐 참고 봉사하고 항상 뭐 ‘서비스’라는 말을 입에 달고 다니고 그렇게 하지마는 ‘어떻게 하는 것이 이용자한테 하는거다’(제보자 8, 40대 후반).

둘째, 교육프로그램이 도서관 현장의 몰이해로 중요 교육내용을 간과 혹은 누락하였거나, 사회변화 추세를 반영하는 새로운 교과목을 제공하지 못했다는 것이다. 특히 공공도서관 제보자 모두는 도서관실무에 와보니 “사서는 책을 다루는 것이 아니라 사람을 만나는 직업”이라는 것을 절감하게 되는데, 학부과정에서 ‘참고봉사론’ 외에는 사람과 ‘이용자’ 대하는 방법을 전혀 배우지 못한 탓에 다양한 유형의 이용자 대응이 무척 힘들었다고 하였다. 또한 학교도서관 사서교사 경우, 전공에서는 ‘독서지도론’, 전공 교직과목으로 ‘학교도서관운영론’과 ‘각과 지도론’ 뿐이라 학교도서관에 대해 충분히 배우지 못했다고 하였다.

학문적으로 배울 때는 굉장히 단순하게 배운 거 같아요. 분류목록도 굉장히 간단하게 배웠고 그 다음에 이론적으로 배울 때는 ‘민원업무’에 대해서는 전혀 들어본 적이 없었잖아요. 대처능력이 전혀 없었고, 초창기 때는, 그리고 거의 책, 분류목록이 가장 중점적인데, 제가 실제 제가 가장 중요하다고 생각하는 건 민원을 어떻게 상대하는지, 어떻게 서비스 하려고 해야 되는 건지 서비스 분야가 굉장히 큰 거 같아요. 지금 도서관에서 1년에 3번 정도 친절서비스 교육받고 그러거든. 근데 그런 게 나이 먹어서 배운 거 보다는 학교 다닐 때 그런 걸 배웠더라면 그게 더 친구들한테 교우관계 교육 받으면서 하면 더 쉽게 받아들일 수 있을 텐데 나이 먹어서 하니까 그것도 쑥스럽더라고요. 늙어서 ‘안녕하십니까?’ 이렇게 하는 게 쉽지 않아요. 그런 면이 학문하고 많이 달라요. 분류목록이야 학교에서 배운 거에 조금 적응하고 어차피 KDC 보면서 배우면 되긴

한데 '친절' 같은 경우는 쉽게 몸에 배기가 익숙하지 않고, '스튜어디스들이 받는 그런 친절 교육을 저희들도 많이 받아야 되지 않을까?'라는 생각이 들어요. 저희들이 스튜어디스한테 교육을 받거든요 1년에 3번 정도, 개네들이 퇴사하고 스마일 학교 같은 거 개설했잖아요. 사서 직들한테는 그런 과목도 필요한 거 같아요. 그리고 민원을 제기 받았을 때 글 쓰는, 문장 강화능력이라고 해야 되나, 그런 것도 필요한 거 같아요. 왜냐면 내가 상대방한테 글을 썼을 때 호감이 갈 수 있는 글, 그런 것도 필요한 거 같고, 글 쓰는 게 굉장히 많아요. 의외로 프로그램 개발할 때도 그렇고, 그 다음에 프로그램 개발해서 사례발표할 때도 그렇고 글로 써서 일단 올려야 되거든요 (제보자 3, 40대 초반).

제가 볼 때는 차라리 '소비자 마케팅'이나 '심리학' 쪽에 그런 쪽에 더 공부를 해서 '이용자 심리' 쪽을 공부하는 게 더 이용자들을 응대하는 데 도움이 된다고 생각해요. 그래서 그런 쪽도 대학 과정에서 커리큘럼에 반영이 됐으면 하는 생각이 들어요. 그래서 이용자들이라고 보통 통상적으로 정보를 파는 거거든요. 단지 여기선 돈을 주고받진 않지만, 정보도 팔기 때문에 이용자들을 정보 소비자라고 봐요. 소비자기 때문에 어떻게 하면 소비자들한테 제대로 된 정보를 팔 수 있나, 양질의 서비스를 할 수 있나, 그런 쪽에서 그런 '마케팅' 쪽 '이용자 심리' 그런 쪽도 공부를 해야 된다고 생각합니다(제보자 1, 40대 초반).

#### 4.1.2 사회적 변화

사회적 변화요인은 도서관과 사서를 둘러싼 거시적 요인으로 한 사회의 구성원이자 도서관

의 구성원인 사서의 의식에 영향을 미치는 요인이다. 본 연구에서는 정보기술의 발달, 국가의 경제 상황, 교육정책, 도서관 정책의 변화를 들 수 있다. 이들 사회적 요인은 모기관과 도서관을 변화시켜 사서직의 인식변화를 강제하는 강력한 외압요인이거나 성장을 지원하는 촉진요인으로 작동하였다. 즉, 이들 요인들은 제보자들에게 '안주하면 안 된다'는 사서직의 집단적 위기감, 경각심, 경쟁체제를 심화·확산시켜 사서의 인식전환 계기가 되기도 하고, 도서관과 사서의 집단적 도약의 지원체가 되기도 하였다.

사회적 변화 요인으로는 첫째, 정보기술의 도입으로 도서관 업무처리의 변화이다. 즉 도서관 운영에 정보기술의 반영은 개가제, 전산화, 토털시스템, 인터넷 도입, 전자도서관 운영, 주제실 운영으로 이어져 도서관 업무처리가 변화되었다. 도서관 업무처리의 변화는 사서들로 하여금 새로운 환경 적응을 위해 전산 지식을 배우거나, 이용자 지향적 마인드를 구축하거나, 서비스 제공 능력의 확대 및 강화, 주제 전문지식을 갈구하는 등, 사서 스스로 능동적으로 '변하지 않으면 도서관에서 더 이상 버틸 수 없다'는 인식의 전환을 야기시켰다.

근데 이제 개가제로 바뀌고, 이용자가 늘어나고 인터넷이 바뀌면서, 이, 사서가 진짜 그 현장 막노동꾼에다가 육체적인 노동에다가 정신적으로 인터넷 문화 되면서, 우리가 글 하나 올라오면 뭐 하나 막 붐이 일어나듯이, 네티즌들이 달듯이, 뭐 하나 실수를 하면 그걸로 공격을 하기 때문에, 그런 정신적인 스트레스에다가 또 위에서는 자기계발도 해야 되지만 '혁신과제'도 내야 되고,

업무적으로 표면적으로 보일 수 있는 업무를 하라고 하니까 삼중고가 된 것 같아요. 그래가지고 되게 지금은 사서라는 직업이 편하게만 사는, 이걸 '진짜 내가 정년까지 갈 수 있을까'라는 생각을 가질 정도로 '내 계발을 하지 않으면 공무원도 못 버티겠구나', '안정적인 직업이 아니라'는 생각을 가끔 하게 돼요. 더, 이명박 대통령 되고 나서 더욱. 아직까지는 저희한테까지 오는 건 없지만 뉴스를 들어보면, 가만히 구태의연하게, 지금도 우리가 많이 구태의연하지는 않지만, 계발하고 작년에도 혁신, 무진장으로, 노무현이 쫓아가지고 혁신으로는 많이 바뀌었지만 표면적으로 보여지는 혁신이 아니라 실천하지 않으면 안 되는 시대가 된 것 같아요. 몸으로도 뛰고 머리도 팍팍 돌아야 되고 다방면에 재능이 있어야 되지, 그렇지 않으면 진짜 자료실이나 지키고 앉아 있어야 되는 그런 게 될 것 같아요. 왜 그러냐면 도서관 행사도 열추 비슷비슷하잖아요. 근데 문제는 똑같이 나가면 안 된다고 그러니 때문에 새로운 걸 하려면 그만큼 노력해야 되고 그만큼 정보도 뛰어나게 얻어야 되고, 또 새로운 걸 하려면 그러다 보면 민원 대처하는 능력도 뛰어나야 하고, 또 동료들하고 트러블도 없어야 하고 하니 까, 다재다능하지 않으면(제보자 3, 40대 초반).

두 번째 영향요인은 한국사회의 변화이다. 특히 최근의 구제금융사태(1997-1999)는 모체 기관의 경영 악화로 전문도서관과 대학도서관의 구조 축소나 통합, 팀제 개편 등으로 사서들에게 위기감을 주고, 변화를 모색하도록 유도하였으며, '공공도서관명칭 변경 사건'(1997)과 구제금융(IMF)시기시 공공도서관 사서의 '행정직 전환 권유 사태'는 공공도서관 사서들에

게 무력감과 공분을 자아내었다. 또한 유례없었던 1990년대 중후반 정부주도의 학교도서관 지원 사례는 그동안 무력감에 빠져있던 학교도서관 사서교사들에게 사서교사로서 역량을 발휘하고 진일보하는 계기를 제공하였다.

저희가 그 때 가장 큰 건 도서관에 관장님 보직 때문에 사서직으로 관장을 보위해야 그런 것 때문에 도서관에 평생학습관인 내개 관이 생겼잖아요. 그 때 가장 많이 분노했죠. '사서도 참 힘이 없구나', '인사권이 없으니까 이렇게 억울함을 당하는구나.' 또 너무 일방적인 세계에서 그런 법안은 없다면서요, "딱 직위를 정해서 우리만 해야 돼. 다른 사람은 절대 안돼". 이런 게 없대요. 그러니까 자승자박이라고 말 많이 하는데 그런 것 같아요. 그런 걸 두루뭉술하게 행정직도 할 수 있도록 같이 차라리 해 봤으면 저렇게 행정직들이 발끈하고 저렇게 자기네 밥그릇 차지하려고 저렇게 법까지 고쳐가면서 저러진 않았을 텐데. 그렇다고 우리가 철저히 대비한 것도 아니고 마냥 뭐 시간이 지나면 당연히 내꺼 되려니 했다가 아무 대책 없이 당한 거잖아요. 그러니까 그런 부분은 교수님들도 반성해야 되고 현장에 있는 사서들도 대책없이 있었던 것 같고, 그리고 그게 있던 뒤에 99년에 자료봉사과, 사서과가 자료봉사과, 열람과가 없어졌잖아요. 지원과 이런 식으로 해서 없어지면서 대기발령이 그 때 사무관들이 대기발령 14명이나 났어요. 그러니까 도서관에 큰 회오리가 2차례 정도 불었던 것 같은데...(생략)... 저희 때가 그 때 자료봉사과로 과 명칭이 바뀌고 나서 '내가 사서직을 해야 하느냐 아니면 행정직을 해야 하느냐' 그런 기로에 섰을 때가 있었어요. 그래서 행정직들이



머리를 쓴 게 사서직 중에서 행정직으로 전과할 사람이 있으면 신청을 받은 거예요. 근데 그 때 사서들이 우리가 이렇게 행정직한테 치이고 우리 권리주장도 못 하고 하니까 정말 의외래요. 많은 사람들이 행정직에 전과한다고 신청을 했어요. 사실 저도 그 때 '나도 가야 되나' 심각하게 우리 남편하고 의논도 한 적이 있었어요. '나도 갈까, 내가 사서 직에 있어보니까 참 이리 치이고 저리 치이고, 민원서비스 한다고 쳐도 그렇게 있는 것도 아니고, 뭐 도서관에는 또라이들만 그렇게 오는지 여기다 화풀이를 하고 사는데 정작 인사건도 없고 예산 그런 건도 다 받아서 정해야 되는데, '나 차라리 행정직 가면, 그래도 승진률도 거긴 우리보다 빠르고 낫지 않을까' 하다가 자존심이 허락하지 않아서 차마 신청은 못했어요. 근데 그 때 신청하는 사람들을 보고서 서러웠죠, 우리의 처지가. '이렇게 힘없는 직렬에 이렇게 살아야 되는구나', 사실 그걸 실행은 안 됐어요. 속보인 결과가 됐죠. 신청했던 사람들은, 그 때 참 비애를 많이 느꼈었죠(제보자 1, 40대 초반).

학교가 진짜 조금 학교 분위가 자체가 달라지기 시작했어요. 예를 들어가지고 뭐 '탐계'로 바꾼 다든지, 그 전에 이제 내가 90, 95년인가 대학원 들어갔어요. 5년에 대학원 들어갔나? 그래서 '내가 이렇게 있어서는 안 되겠다. 대학원이라도 빨리 마쳐야 되겠다. 석사라도 해야 되겠다' 싶어가지고 대학원을 들어가고, 들어가서 또 ○○ 공부를 하다 보니까 더 깊이 해 볼까 이렇게 생각을 하고 그 내부에 있는 ○○ 기관에 공부도 다녀보고 그렇게 했을 때죠(제보자 8, 40대 후반).

이제 컴퓨터가 퍼스널 컴퓨터가 도입이 되고 그러면서요, 이제 90년대부터 언제냐, 90년대부터 도서관 쪽은, 퍼스널 컴퓨터도 뭐, 저기, 뭐야, 286에서 갑자기 뭐, 486, 586되고 그랬잖아요. 그게 결국 전산화가 되면서, 도서관에도 전산화가 도입되면서 이제 정보화 물결을 타게 되는 거죠. 그러면서 사서교사들도 1997년도부터가 스스로 모이기 시작했죠. 전산화는 해야 되는데, 서로 모르니까 그러니까 모이기 시작하면서, 김대중 정부 들어오면서 이제 학교도서관 활성화 사업이 기초가 마련되면서, 2003년도부터는 도서관 활성화 사업이 이뤄지는 거죠. 2003년도부터 해 가지고 작년에 끝나게 되죠, 5계년 사업이. 그러면서 갑자기 된 건데, 계기가 마련이 된 거는 사회 모든 부분이 전산화가 되는데, 도서관 쪽에서 전산화하게 되고 전산화는 결국 정보화물결을 타게 되는 거죠. 그 다음에, 도서관 같은 경우, 7차 교육과정 같은 경우는 자기주도화 학습. 이렇게 교육과정 자체가 스스로 열린 교육, 자기주도 학습을 하는 7차 교육과정이 도입이 되고 그러면서, 학교도서관도 정보화해야 되겠다 하면서 정보화 물결을 타고, 김대중 정부 때는 학교도서관 관련해서 대통령 독대하는 그 위원회도 만들어지고, 그 다음에 그러면서 학교 도서관이 많이 부각이 된 거죠. 이게 얼마 되지를 않아요. 그러면서 2001년도부터 이제 그런 작업들이 이뤄졌기 때문에 2003년도에 도서관 활성화 사업, 5계년 사업이 이뤄진 거죠. 그러니까 2001년, 2002년 막 이렇게 되는 거죠. 그래서 학교 도서관 살리기 국민연대나 이런 게 만들어지고 그러면서, 대통령도 좀 힘을 실어 넣어주면서, 교육인적자원부에서도 처음으로 국가 정책적으로 학교도서관에 대해서 정책 수립을 하게 되고, 그 전에

는 교육인적자원부에서 학교도서관 관련 정책을 세운 적이 없어요. 고, 무렵에는 교육인적자원부에는 학교 도서관을 관장하는 부서가 없었는데, 지금 현재도 교육과학기술부에는 하여튼 지식정보기반과라고 학교 도서관 관장하는 부서가 만들어졌는데 아마 지식정보기반과도 교육정보하고 부서 쪽에 있는 과일 거예요. 결국은 교육정보화, 도서관 전산화는 교육정보화 발전 안에서 하게 된 거라고 볼 수가 있죠(제보자 10, 50대 초반).

#### 4.1.3 업무

사서는 도서관에서 실제 업무 수행을 통해 직업관, 봉사관이 구체화되고, 일에 대한 자부심이 생긴다. 업무 익히기는 사서직의 적응 과정이고, 사서로서의 풍부한 소양을 기르는 일이다. 업무 익히기는 학교에서 배운 기본적인 공통적인 원리나 지식을 실무에 구체적으로 적용해 나가는 과정이다. 관종이나 규모, 주제에 따라 도서관의 실정이 각기 다르고 특색이 있으므로 소속도서관의 규칙이나 룰을 상황마다 사례별로 배우고, 학교에서 배운 기본 원리에 기반하여 다시 구체적으로 적용방법을 모색하거나, 문제해결을 위하여 새로운 지식을 별도로 익히게 된다. 대체로 학교에서 배운 분류, 목록 외에는 모두 소속도서관에 맞게 새롭게 배우는 경향이였다.

제보자들의 업무보람과 즐거움은 이용자가 도서관서비스에 만족했을 때, “봉사정신을 기반으로 이용자 편의 중심으로 업무를 개선해 나갈 때”, 업무 능력을 인정받고, 사서의 전문성을 인정받을 때이다. 또한 업무 수행시 나의 부족함과 무지함을 발견 했을 때, 업무미숙이

나 지식부족으로 충분한 서비스를 이용자에게 제공하지 못했을 때 사서로서 자괴감을 갖게 되고 자아반성과 더불어 더욱 분발하는 계기가 되었다. 이러한 긍정, 부정적 경험들이 서로 얽혀져 사서들이 진정한 사서로 되어 가는데 영향을 준다.

업무의욕이 많은 사서는 그렇지 못한 사서보다 숙고과정을 통해 더 많은 제안과 시도를 하게 되고, 이는 결국 조직에서 더 많은 좌절경험을 갖게 된다는 것을 의미하였다. 사서들은 새로운 업무를 개발해야하고 부단한 자기개발이 필요하였다. 그러나 개인여력이 없고, 인력과 예산 지원없이 새로운 업무를 개발하라는 지시는 스트레스를 유발하였다. 공공 및 학교도서관의 일부 제보자들은 사서가 업무 중 잠깐의 “책 읽기”는 다루는 주제와 장서에 대해 검토하고 연구하는 업무과정인데 사서가 업무 중 책을 보고 있다는 것이 민원거리가 되고, 상급자의 꾸지람이 있는 것은 사서업무에 대한 몰이해라고 생각하였다.

80년대 입직한 사서들은 사서업무는 전적으로 ‘책’을 다루는 업무라는 생각을 가지고 임직하였으며, 분류, 목록이 사서업무의 전부라고 인식하였다. 그러나 업무경험의 축적과 도서관 업무 환경의 변화에 따라 점차적으로 사서업무는 책이나 정보를 매개로 하여 다양한 정보요구를 가진 이용자들을 도와주는 일이라는 것을 알게 되었다.

사서들은 업무에 익숙해지고 한 사람의 사서로서 제 몫을 할 수 있을 때 비로소 사서라는 직업의 묘미를 알게 되었다. 이제 교과서에서의 정의 내려지고 주입된 정의가 아니라 자기 나름의 구체적인 사서관과 봉사관이 구성되어

마음깊이 또렷하게 새겨지게 되었다. 또한 이 용자 중심적 마음가짐이 점차적으로 굳건히 형성되었다. '사서직은 전문직이다'라는 학교에서 배운 명제를 실무에서 업무를 통해 공감하고, 자신이 실증(實證)할 수 있다는 사실에 남다른 자부심도 생기게 되었다. 도서관의 단조롭고 반복적인 업무와 몰인식한 환경에 짓눌려 일말의 책임감과 의욕마저 희미해져 일상적이고 기능적으로 업무를 수행하는 사서도 분명 있었다. 일부 적극적인 제보자는 실무 축적을 통해 "자신의 적성과 가치관이 사서업무와 일치한다"는 대학시절에는 미처 몰랐던 놀라운 사실을 발견하기도 하였다. 또한 정보서비스의 무궁무진한 발전의 가능성을 발견하고 남다른 즐거움과 열의로 일하게 되었다. 이때 이들은 자신의 업무를 더 이상 '일'이 아니라 하나의 즐거운 '놀이'로 인식하고 있었다.

그냥 참 재밌는 직업 같아요. 그냥 이 다루고 행정 뭐 사서로서 해야 될 일 말고 다른 거 다 뺀다 하면은 특히 사서의 정보 서비스 면에서 봤을 때는 굉장히 재밌는 일 같고 그것이 참 무궁무진한 거 같다는 생각이 들어요(제보자 14, 40대 후반)

학교 다닐 때는 몰랐는데 저는 학교 다닐 때 진짜로 이 도서관학이 이 정보학이 저하고 잘 맞는다는 생각을 못했어. 학교 다닐 때, 저는 원래 문학을 전공하려고 했었거든요 그러면서 부전공으로 문학도 전공을 하고 했었어요. 근데 학교를 마치고 현장에 와서 일을 하면서 더 이 일을 사랑하게 됐어요. 그리고 나한테 적성에 맞는 일이라는 걸. 그래서 내가 가끔 어디에 글을

쓰거나 이런 도서관 쪽에서 글을 쓰라고 하면 저는 제가 사서로서 일을 하는 거. 이거 너무 고맙게 생각을 해요. 그리고 또 한 가지는 하고 싶은 일을 하고 사실은 앞으로는 직업도 다양화 되고 그래서 정말 어떤 직업이 좋은 직업이고 어떻게 모르겠지만 사실 어떤 환경이 바뀌더라도 가장 좋은 직업은 자기가 하고 싶은 일을 하면서 돈까지 받을 수 있다는 거. 그거 이상 좋은 건 없다고 생각하거든요? 그래서 그런 면에 있어서는 학교 다닐 때는 제 적성이 이런 쪽에 적성이 있는 줄 몰랐는데 실제로 현장에 나와 보니까 내가 너무나 도서관 쪽에서 특히나 서비스 하는 이 부분이 너무나 재미있는 거예요. 그래서 내가 하고 싶은 일 하면서 돈 까지 받으면서 애도 먹고 가르치고 이렇게 한 것을 너무 고맙게 생각해요(제보자 14, 40대 후반).

적성에는 많이 맞아요. 전통적인 사서라고 하면 적성에 안 맞는데 목록이나 편목 같은 건 안 맞는데 저는 참고봉사인데 요즘은 참고봉사인데 참고 봉사에서 끝나는 게 아니라 정보를 서처(searcher)의 개념이기 때문에 많이 맞아요. 저도 관심분야도 넓고 그런 상황에서 즐거운 놀이죠(제보자 15, 30대 초반).

#### 4.1.3.1 업무유형

사서업무는 기술봉사와 대인봉사로 구분할 수 있으며, 사서의 개인성향에 따라 선호하는 업무가 있게 된다. 도서관의 업무를 두루 경험하면서 업무에 적응하고 성숙하게 되며 도서관에 대한 안목을 높이게 된다. 적성에도 맞고 업무성과가 확연히 나오는 "좋은 업무"를 만나게 되면 사서에게는 업무적 성숙과 더불어 비약적

발전의 계기가 되었다. 기술봉사는 주로 수서, 분류, 목록업무로 사무실에서 이용자와의 직접적 대면없이 “조용히 혼자” 할 수 있는 업무이다. 업무결과가 잘 나오는 업무지만 단조롭고 지루한 업무로 인식하기도 하였다. 현재에는 분류, 목록업무의 중요도가 과거에 비해 감소하고 있으나, 아직까지도 현직 사서들은 사서직의 고유하고도 중요한 대표적인 전문 업무라고 인식하는 경향이였다. 분류업무를 수행해 보지 못한(주로 남성사서)사서들은 사서업무의 전문성을 축적하지 못했다고 인식하는 경향이 많았다. 이 업무를 선호하는 사서들은 공공도서관의 경우, 대인봉사로 소진을 쉽게 경험하거나, 대인서비스에 서투른 사서들이 선호하는 경향이였다. 이들은 업무상 이용자들과의 상호작용이 적어서 대인서비스 담당사서보다 이용자와의 역동적 관계를 잘 인식하지 못하는 경향이였다.

대인봉사는 주로 대출반납, 참고봉사, 일반자료실, 정기간행물실 업무 등으로 이용자와 빈번히 접촉하고, 이용자의 도서관이용과 정보이용에 조력하는 일이다. 이용자들 간의 역동적인 상호작용을 통해 이용자 중심적 사고를 구축하고, 사서로서의 역할인식을 강화하는 계기가 되었다. 다재다능하고 친화적인 성향의 젊은 사서들은 전통적인 업무 보다는 이용자와 직접적 피드백을 교환하는 이용자 돕기 업무인 대인봉사를 훨씬 더 선호하는 추세였다. 공공도서관의 일반자료실 업무는 주로 이용된 자료의 서가배열업무가 주업무이며, 서가배열업무가 이용을 위한 기본업무이지만 사서에게는 “책과 함께 하는 육체적 중노동”에 해당되었다.

업무는 또한 “가시적 업무”와 “비가시적 업

무”로 구분된다. “비가시적 업무”는 앞서 열거한 통상적인 도서관 업무이며, “가시적 업무”는 성과가 잘 나오는 업무나 시류(時流)를 타는 업무이다. 과거에는 전산업무, 디지털자료실 업무 등이고, 현재에는 아동봉사, 독서치료, 문화프로그램기획, 홍보 등이다. 이들 업무는 성과가 도출되고, 가시적이라 개인의 업무역량을 ‘인정’받을 수 있는 기회가 많아 본의 아니게 주목받거나 시샘을 받기도 하였다. 이처럼 도서관 업무는 시대적 변화에 따라 업무의 중요도나 존재감이 달라지는 경향이 있었다. 일부 제보자들은 최근 추세가 도서관의 기본적 업무는 등한시 하고 가시적이고 홍보적인 업무만 강조해서 갈등이 유발된다고 하였다.

공공도서관에 나타나는 업무적 특색은 업무분장이 불명확하고, 공동처리업무(서가정리, 참고봉사, 타부서 연계업무 등)가 많아서 업무갈등이 유발되고 있으며, 업무분장 및 업무난이도가 불명확해서 신참사서와 중견사서, 기능직과 사서직 모두 동일 업무를 수행해야한다는 점이며, 민원업무에 시달려 소진현상이 일어나기도 한다는 점이다. 학교도서관의 업무적 특색은 사서교사가 혼자 결정하고 처리해야 하는 업무가 많아 막중한 책임감을 가져야 한다는 점이다.

#### 4.1.3.2 업무인식

제보자들이 인식하는 일상적 사서업무의 특색은 첫째, “집안일처럼 사소하고 반복적인 일이라 일을 해도 ‘표’가 안 난다.” 둘째, “일을 하려면 엄청 많고 일을 안 하려면 안 해도 되는 업무이다.” 셋째, “남들은 모르고 우리만 아는 일이라는 것”이다. 즉 사서업무는 ‘현상 유지’의

반복적이고 사소한 일로 '표'나 '본 때'가 안 나는 비가시적, 비성과성 업무에 불과하다는 것이다. 이러한 업무 특성으로 인해 도서관을 잘 모르는 대중들이나 모기관에서는 "아무 일도 안 하고 놀고 있다"는 인식을 갖게 되고, '크게 전문성을 요하지 않고, 어렵지 않고 힘들지 않은 일'이라고 간주되기도 하였다. 이처럼 도서관과 사서업무에 대한 무지와 오해가 사서직의 몰이해와 저평가, 무시와 한 원인이 되었다. 실제로 이러한 인식은 사서직의 승진에도 불이익이 되고 있다고 제보자들은 굳게 믿고 있었다.

또한 사서가 도서관에서 어떤 일을 하고 있는지에 대한 불명확한 이해는 사서업무가 크게 전문성을 요하지 않는다는 오해를 가져와 자격을 갖추지 못한 직군에서 도서관 업무를 탐내고, 기웃거리고 넘나보게 되어 제보자들로 하여금 분노를 일으키게 하였다. 실제로 무자격이나 불충분한 자격을 가진 인력의 무분별한 도서관 유입은 현직 사서의 업무 부담을 가중시켜 도서관 업무 진행에 지장을 초래한다고 하였다.

#### 4.1.3.3 업무 특성

사서직은 자신의 전문지식과 기술을 타인을 돕는데 활용하면서 보람과 자긍심을 갖는 직업이다. 사서업무의 특성은 정보서비스를 통해 타인의 성장과 발전을 지원해 주고 돕는 일이라 '봉사정신'이 스스로 우러나지 않으면 하기 힘들며, 남을 돕는 업무 자체에서 보람을 찾지 못하면 버티기 힘든 직업으로 반드시 이타적인 '봉사정신'이 필요하다.

제보자들은 '봉사'정신을 "이용자 지향적 마인드"라고 정의하였으며, 봉사란 "이용자가 원

하는 것 그 이상을 해 주는 것"이고, 또한 "사서가 이용자 편의를 위하여 스스로 일을 찾아서 할 수 있는 능동적이고 진취적인 자세"라고 풀이하였다.

그 학문이, 우리가 도서관에서 봉사, 봉사 할 때 그것은 방법론적인 걸 가르치는 거거든요. '어떻게 하는 게 봉사다' 그렇기 때문에, 그 제가 봉사활동 다니고 그렇게 하는데, 그런 인제, 그 단순히 "이용자한테 서비스해야 된다", "봉사를 해야 된다", "친절하게 해야 된다" 자꾸 단어만 되뇌이지 말고 실제로, 몸으로 실제로 "이렇게 하는 거다" 가르쳐 줘야, 그래서 봉사활동 가서 밥하고, 청소하고, 빨래하고, 직접 가서 진짜 하듯이 여기서도 이용자한테 하는 게 뭐냐 단순히 여와서 책 찾는 게 봉사냐 그게 아니라 거죠. 예를 들어서 입구에 카운트에 먼지 닦아 내는 거, 모니터에 먼지 닦아 내는 거, 이거부터, 이게 봉사의 시작이에요. 아까 서가에 가보셨는지 모르겠는데 책이 흐트러져 있는 거예요, 그 절대로 이용자 봉사가 아니예요. 이용자 봉사란 책을 딱, 이용자가 책을 찾으러 왔을 때 책이 가지런히 놓여져 있어가지고, 정말 눈에 보기 좋게 책이 진열되어 있을 때 찾기 쉽잖아요. 책 찾을 때 2분 걸릴 걸 1분 걸리게 하는 게 이런 게 봉사죠. 사회복지장 가 보면은 그 몸 불편한 사람한테, 연세 드신 분한테 실제로 계단이 높다 이러면은 그 계단 높이까지 낮추지 않습니까? 그래야 봉사라 생각해요(제보자 8, 40대 후반).

지금 보면은 현장에서의 어떤 뭐 테크닉, 스킬 그런 거 보다는, 뭐를 하는 그런 것보다는 기본적으로 '도서관은 어떤 곳이다'라는 거, 하는 기본

적인 개념을 갖고 그걸 갖고 서비스를 해야 되는 건데, 그런 거 없이 할 경우하고, 저희 전임자도 교련과 선생님이셨는데, 그러니까 똑같은 돈을 가지고 일을 하지만은 여기 지금 제가 와 가지고 다 위치를 바꿨어요, 이것도 이런 공간배치라던가, 뭐 이런 비품하나 시는 것 자체도 정말 어떤 '내가 이 학교 도서관을 어떻게 운영을 해서 어떻게 서비스를 해야 되겠다'는 철학이 있어야만 있어야지, 비품하나 살 때, 공간에 가서 매치하는 것, 비품 배치하는 것도 다 달라질 수 있다는 거죠(제보자 10, 50대 초반).

사실 우리가 처음에 들어가면 도서관, 계속 잊어버리지 않고 그걸 유지하게 되는 두 가지 큰 생각이, 하나는 '랑가나단의 5법칙,' 그게 사실은 지나서 봐도 진리에 가까운 것 같고, 그 다음에 또 한 가지는 '사서는 사서 고생하는 사람'이라고 하는 선생님들이 그냥 우스갯소리로 하는 소리지만 사실은 그 말 안에 굉장히 많은 철학이 담겨 있다고 저는 생각해요. 물론 남들이 보면 사서 고생이라고 할 수 있는데 사실 그게 내가 좋지 않으면 할 수 없거든요, 기본적으로 봉사라고 하는 정신을 가지고 시작을 하는 것 같아요. 그리고 ... (생략) ... 어떻게 보면 정해진 시간 안에 일하고 나한테 요청있는 것만 해주면 되고 그렇지만 그것에서 더 넘어가서 일을 한다는 건 사실 어떻게 보면 사서 고생하는 거라고 생각을 해요. 근데 사서 고생한다는 자체가 기본적으로 서비스 정신을 바탕으로 깔고 있다고 생각을 하거든요 그런 서비스 정신 그 자체가 그 말에도 굉장히 많이 철학이 담겨있다고 생각해요.(제보자 14, 40대 후반).

참 도서관은 그냥 기본적으로 '봉사정신'을 바탕으로 해야 된다고 생각해요. 아무리 단순하게 단순한 일을 한다고 해도 기본적으로 봉사정신을 가지고 있어야지만 사람도 발전하고 일도 발전한다고 생각을 하고, 그 다음에 또 한 가지는 그렇게 그런 생각을 바탕으로 깔고 있는 경우하고 아닌 경우하고 참 많이 다르다고 생각해요 ... (생략) ... 그래서 제가 팀을 맡으면서 제가 하고 싶었던 일을 실제로 실행을 했어요. 그랬기 때문에 많이 변화를 시킨 거죠? 변화를 시켰는데 그렇게 실현하는 게 내가 아이디어를 내고 동의를 구해서 하는 거지, 내가 그냥 아이디어를 별로 내고 싶은 생각도 없었을 수도 있고, 그걸 실현하기 어려웠을 수도 있고 그런데 그런 면에 있어서 기본적으로 봉사정신을 가지고 있고... (제보자 14, 40대 후반).

#### 4.1.3.4 근무조건

제보자들은 책이 있는 정서적이고 공익적 공간에서 자신이 가진 최적의 지식과 기술을 활용하여 이용자의 성장을 지원하는 업무인 정보서비스를 수행하면서 보람과 자긍심을 찾지만, 사서직은 서비스직이라는 특성과 조직에서 다수가 아닌 소수(小數)이기 때문에 제반 근무조건이 만족스럽다고 여기지는 않았다.

특히 대다수의 사서들은 사서직이 행정직에 비하여 승진이 느리고, 정체되어 있어 제보자들은 아예 승진에 대해 큰 기대나 의미 부여를 하고 싶지 않은 심정이다. 이 때문에 경력사서들은 무력감, 사기 저하 등 근무의욕의 저하를 겪고 있기도 하였다. 특히 일선의 공공도서관 사서들은 승진이 안 되어 평생 말단 사서로 서가정리나 하면서 쇠진되어 후배들에게 짐이 될

까 싶어 노심초사하고 있었으며, 사서직이 공무원 조직에서 '소수직렬'이라 승진에 있어 편견과 불리함이 작용하고 있다고 굳게 믿고 있었다. 또한 사서교사들도 소위 '별정직'이라 교감이나 교장등의 다른 관리직 승진 경로가 없어서 평생 평교사로 지내야 한다는 것에 '소수직교사'로서 비애를 느낀다고 하였다.

또한 사서직은 서비스직이라 특히, 공공도서관 사서들은 야간근무나 주말근무가 많아서 여성사서들은 자녀 양육에 어려움이 많다고 하였다. 또한 사서교사들 역시도 도서관운영을 해야 하는 특정성으로 인하여 다른 교과 교사와 동일한 근무조건을 가질 수 없음에도 학교에서 무리한 근무조건과 도서관 운영과 관련 없는 업무분장을 요구해서 갈등을 느끼고 있었다. 또한, 공공도서관과 학교도서관에서 육아를 병행하고 있는 시기의 여성사서들은 소진을 경험하고 있었다. 공공도서관 사서들은 서가정리와 장서점검등 의외로 많은 반복적 육체노동과 이용자대하기로 기력 쇠진을 경험하고 있는 사서들도 많았다.

#### 4.1.4 이용자

사서는 이용자로 부터 보람과 자극을 받으면서 사서로서의 역할을 인식하게 된다. 이용자는 사서의 직업성장과 발전의 외부 동력이며, 사서직 지탱의 원동력이다.

제보자들은 성장과 발전의 요구를 가지고 도서관을 오고가는 이용자들을 만나면서 개인적 성장에 대한 자극을 받기도 하였다. 또한 이용자를 돕는 조력과정에서 새로운 지식과 경험들을 접하고 희열을 느끼기도 하였다. 보다 나은 서비스 제공을 위해서는 이용자에게 환원할 새

로운 지식을 많이 축적해야겠다는 배움에 대한 강한 의욕과 사명감이 솟구쳐 올랐다. 이용자들의 긍정적 반응은 사서로서의 일상적 보람과 자부심을 느끼게 해주었다. 이용자의 부정적 반응은 사서로서 자신의 역량과 자세를 성찰하는 계기가 되고 업무 개선의 동기가 되기도 하였다. 다양한 요구를 가진 다양한 유형의 이용자들을 만나고, 접하면서 인간관계 기술이 자연스럽게 터득되고 향상되기도 하였다. 업무연륜이 쌓일수록 이용자 유형별, 민원별 대응력이 향상되고, 이용자 선호 유형에 따른 맞춤형 정보 제공도 가능하게 되었다.

사서입장에서 도서관에 오는 이용자들을 유형화 하면 다음 세 가지로 구분할 수 있다.

첫째, 서비스에 만족하는 이용자 집단이다. 이들은 사서가 제공한 참고봉사, 정보제공, 자료선택에 대한 조언에 만족하고, 각종 도서관 프로그램에 참여하여 만족을 표시하고, 더 나아가 이들이 도서관과 사서에 대한 좋은 구전평(口傳評)을 만들어 줄 때 사서는 자부심과 만족, 더 잘해야 겠다는 각오를 하게 된다.

둘째, '조용히 스쳐가는 이용자' 집단이다. 이들은 주로 조용히 도서관에 와서 오로지 대출, 반납만 하는 소극적 이용자들로 도서관 이용통계는 늘려주지만 사서와 상호작용이 극히 미비하기 때문에 도서관 발전이나 사서의 질적 성장에는 크게 도움이 되지 않는 이용자들이다.

셋째, 불만족 이용자 집단이다. 첫째, 사서의 업무지식 불충분으로 충분한 서비스를 제공받지 못한 이용자들이 있다. 사서는 불충분한 서비스 제공시 사서로서 위기감을 느끼고 분발하는 계기가 된다. 둘째, '불량 이용자들'이다. 이들은 공공의식의 결여에서 이기심이 유발되어

도서관 이용법이 불량하다. 심한 경우에는 도서관 이용규정의 무시와 위반, 예외적 대우 요구, '세금 혹은 등록금을 내니 사서의 봉사를 받는 것이 당연하다'는 생각, 폭력언어나 반말 구사(특히, 사서가 여성이라는 이유만으로), 민원을 상급자나 상급기관에 넘겨 부당한 압력 행사 등 공중도덕심과 예의를 갖추지 못한 이기적 이용자들이다. 셋째, 공공도서관에만 주로 나타나는 '만성불평 이용자들'이다. 이들은 도서관 불박이 이용자로 주로 이용 10년 차 정도의 단골이용자로 도서관 사정을 순환 근무하는 사서직보다 훨씬 꿰뚫고 있어 사서를 우습게 생각하고, 사서의 일거수일투족을 감시하고, 꼬투리를 잡아내고, 사서를 적대시하기도 하는 냉소적 이용자들이다. 넷째, 도서관과 사서, 서비스에 대한 전문가적 식견과 지대한 관심을 가지고 있는 '까다로운 이용자들'이다. 이러한 전문적 식견으로 사서를 압도하기에 사서는 자신의 무지와 부족한 면이 들통날까봐 두려워 대면하기가 움츠러드는 위협적인 이용자들이다. 또한, 학교도서관에만 나타나는 독특한 이용자 유형에는 학교생활에서 소외되어 마음의 위안과 위로를 찾아 도서관 공간으로 찾아드는 부적응 학생들이 있다. 사서교사들은 일반교과 교사들과는 달리 학생들을 교과 성적으로 안보고 그 내면을 볼 수 있는 혜안을 가진 교사들이기 때문에 이들 부적응 학생들을 잘 다독겨려주고 빠르게 성장하도록 영향 주는 일도 사서교사의 보람이다.

이용자의 불만민원은 사서의 자극제가 되며, 불만족 이용자는 사서를 단련시켜 주는 고마운 사람들이다. 사서는 민원이 제기되면 역지사지로 생각해 보고 대처 방안을 모색하게 된다. 이

기적인 불만족 이용자에 대한 대응은 '도서관 규정'을 앞세우기 보다는 '공공성의 원칙'을 설명하면서 설득하는 요령이 필요하였다. 다양한 불만족 이용자를 잘 감동시켜 놓으면 역으로 도서관의 훌륭한 구전을 만들어 주는 충실한 도서관 친구가 되어 도서관 발전에 좋은 아이디어를 주는 이용자가 된다. 불만민원은 사서의 서비스 자세의 재검토, 업무 개선책 모색, 새로운 서비스 개발과 질 향상의 계기가 된다. 사서가 서비스 과정에서 업무지식의 불충분으로 어려움을 겪었다면, 사서는 자신의 무지와 부족함을 자각하고 역할인식의 계기가 되어 발전의 도약점이 되기도 한다.

공공도서관에서 이용자와 사서간의 빈번한 갈등과 소진의 시발점은 이용자들이 "사서는 공무원이니 무조건 친절하고, 무한정 서비스를 제공해야 한다"는 일방적 사고방식에 있으며, 사서에게 이러한 이용자 대하기는 "과중한 정신노동"에 해당 될 정도이다. 새로운 업무 기획 시에도 민원이 제기될까봐 움츠러지고 눈치를 보게 되는 상황이 발생하였다.

사서들이 이용자를 무서워하잖아요. 왜냐면 사실 까다로운 이용자는 나를 단련시켜요. 그 이용자한테 한번 당하고 나면 내가 그 부분에 대해서는 철저히 준비를 하고 있잖아요. 순진한 이용자는 도움 별로 안돼요. 대출 반납만 하고 가는 사람들은. 어떤 이용자가 여기 도서관은 "무슨 책이 부족해요" 사실 이런 불만을 제기할 때도 당장 그 부분을 보강을 하게 되거든요. 까다로운 이용자를 너무 무서워하는 경향이 있고 이용자의 눈을 안 맞추려고 하는 거죠. 이용자 귀찮게 하는 거 싫어하는 거예요. 내가 부족한 게



들통 날 수도 있고 그런 것도 있고 그런 사람이 민원을 제기하면 참 힘들어 지는 경우도 있고 하니까, 근데 사실 그런 이용자를 이용을 해야 돼요. 그런 이용자들이 사실 도서관 평을 잘 내 줄 수도 있고 정보를 그 사람들이 다른 사람들에게 퍼뜨리는 속도가 빨라지기 때문에 그런 사람을 잘 구슬러 논다든가 이런 것도 중요하고요(제보자 2, 40대 초반).

처음 초기에는 이렇게 의욕적인 사서 아니었어요. 많이 수동적이었어요. 근데 누가 물어봤을 때 잘 대답을 못하면 너무 창피한 거예요. 그 사람들이 물어봤는데 제가 대답을 못하면 그 사람들은 어디 가서 물어봐야 되죠? 어디 가서 물어봐야 돼요? 국립중앙도서관에 가서 물어봐야 되나요? 그것도 아니잖아요. 잘 해줄 거라고 생각도 안 해요. 제가 해결을 해 줘야 되는, 해결을 못해준다는 건 문제가 있죠. 그걸 해결해 주라고 월급을 받고 있는 건데, 월급은 두 번째 문제고 그 사람들은 나한테 그걸 기대를 하고 왔는데 다른 분에게 물어봐요. 저는 그 분야를 이는 사람을 소개를 시켜줘요. 가장 내가 적합한데, 내가 대답을 못 해줬다. 그건 창피하죠. 그래서 처음에 그런 생각 안 했는데 이용자를 대하면서 '내가 정말 해야 될 게 많구나' ... (생략) ... 2-3년 차 되니까 '내가 뭘 했나? 한 게 없네' 개인적으로 술 먹고 노는 건 좋았지만 '내가 취직해서 도대체 뭐 했나?' "책이 어디 있어요?" 책 찾아준 거 빼고는. 그거 흔히 얘기해서 사서를 무시한다든지 고등학교만 나와서 할 수 있는 문제일 수도 있거든요? 내가 그 수준 이상을, 진짜로 4년제 문정학과 나온 사람으로서 그거에 합당한 사서를 했나? 좀 그렇지 않을 거 같다 ... (생략) ...

두려웠어요. 스펠링을 쓸 수가 없어요. "스펠링 불러주세요", "psychiatry", 'cy인가?, ci인가?' 그런데 알고 보니까 'psy'. 그 정도로 처음에는 그게 너무 창피했어요. 그게 정말 창피해서 처음에 공부를 하기도 하고 너무 창피하죠... (생략) ... 근데 그러니까 보통 다른 외국에서도 그렇기 때문에 기술적인 사서로 늙는 거죠. 이용자 대했을 때 모르는 티를 내면 이용자는 더 이상 오지 않아요. 무시를 하죠. 근데 저는 어떻게 처음부터 이상하게 맨 앞으로 나와서 정말 그때는 얘기도 하고 싶었어요. 팀장님한테. '좀 빼달라고 너무 창피해서 못 하겠다' 얼굴이 울그락 불그락 해지고. 그래서 처음에는 이용자가 질문을 하면 막 받아썩어요. "psychiatry" 그러면 쌍시옷으로 '사이키아트리' 받아쓰고요. 정보검색하는 척 하면서 '네이버 사전 검색'도 해요. 대충 비슷한 거 혹시나 'psy인가?' 아니면 네이버에 한국어로 '사이키아트리' 검색하면요, 영어 원문이 나오잖아요. '아, 단어 알았다' 그러면 그걸로 전문데이터베이스 가서 검색을 하고 손을 되게 빠르게 하고요. 이용자는 모르죠. 손이 빨라야 되거든요. 무식한 걸 커버하려면 눈하고 손이 빨라야 돼요. 이용자가 눈치 못 채게 아는 척 하죠. '아, 이걸 찾으시는군요? 저도 처음 보는 건데 이것도 관련이 있는데', 네이버에 찾아보면 다 나와요. 이용자가 물어봐요. 옛날에 교수님들은 좀 잘 해주면 도대체 "전공이 뭐야?" 그렇게 물어보는 사람들도 있어요. 컴퓨터를 잘 해서 문헌정보학과 모르는 사람이 많거든요. "컴퓨터 학과를 나오는 거 같기도 하고 도서관학과 나온 거 같기도 한데" 의학 주제를 물어보면 곧잘 알아듣는 척을 해요. "도대체 전공이 뭐야?" 그렇게 물어보는 사람들도 꽤 있었어요(제보자 15,

30대 초반).

#### 4.1.5 인간관계

사서는 도서관 조직의 다양한 구성원들과의 관계 속에서 적응하면서 자신의 역할을 인식하고 성장 발전하게 된다. 사서의 입직시 초기 사회화에 영향을 주는 인물은 업무 뿐 아니라 학교에서 가르쳐 주지 않는 조직 적응하는 법을 공개적, 암묵적으로 알려주기도 하는 선배 사서들이다. 이들은 업무를 가르쳐주고 조직 구성원으로서 자세, 태도, 윤리, 규칙을 가르쳐 주어 사서가 조직에 적응하도록 도우며, 나름의 구체적인 사서상을 확립해 가는데 기여하게 된다. 사서는 업무적 갈등과 불만으로 싫은 사람이 생기게 된다. 또한 자신과 대척점에 있어 “저런 사람은 되지 말자”는 각오와 깨달음을 준 구성원은 결과적으로 성장에 ‘쓴 약’이 되어 사서의 성장·성숙에 “좋은 스승”이 된다.

##### 4.1.5.1 대인관계 전략

사서들은 도서관이라는 한 공간에서 퇴직 시까지 오랫동안 함께 일해야 하는 “한술밥”, “한통속”이므로 원만한 인간관계를 유지해야 하고 이를 특별히 중시하였다. 제보자들에게 공통적으로 나타나는 대인관계전략은 “적을 만들지 않고 원만하게 지낸다”이다. 그러기 위해서 “먼저 양보한다”, “내가 항상 남에게 손해 본다는 식으로 한다”, “모나지 않게 한다”였다. 이와 같은 ‘원만화’ 전략의 ‘강조’는 조직에 순응해서 조직생활을 안정적으로 하고자 하는 사서직의 ‘안정 추구’적 사회화전략이다.

이러한 대인관계 전략은 일차적으로 도서관이라는 한 공간에서 오랫동안 어울려 근무해야

하기 때문이기도 하지만, 남에게 자신을 내세우기 보다는 한 발자국 뒤에서 다른 사람을 지원해주어야 하는 사서직의 서비스 속성의 반영이자, 모조직 내에서 소수(小數)이자, 비주류인 사서직이 장기적으로 살아남을 수 있는 생존전략의 일환이라고 할 수 있다.

##### 4.1.5.2 상급자

상급자는 주로 도서관의 의사결정자로서 과장, 관장, 또는 학교장, 원장을 들 수 있다. 도서관에서 조직 구성원을 양분하는 일차적인 방법은 대학에서 문헌정보학을 전공했느냐의 여부이다. 비전공 상급자인 경우 업무에 대한 이해 정도가 낮은 경우가 많으며, 이는 의사소통이 지연되어 업무 진행이 느려진다는 단점이 있었다. 대체로 상급자가 비전공자라면 도서관에 대한 전반적 지식과 이해 및 우호적 여부에 따라 상급자에 대한 선호 여부가 좌우되었다. 최고 의사결정자(관장, 총장, 학교장, 원장)의 도서관 우호도에 따라 도서관 운영 행태가 달라지고 도서관 위상이 달라진다. 도서관과 사서에 대한 이해도가 높은 경영자는 도서관의 발전 가능성을 제시해주고 사서를 신뢰하며, 업무를 지원해 주었다. 그러나 과거 편협한 도서관 경험으로 이해도가 낮은 무지한 경영자는 주로 간접형으로 사서에 대한 불신이 높으며, 업무 진행시 매사를 실무자 수준에서 설득해야 하므로 업무 진척이 매우 느려진다. 그러나, 역으로 도서관 타성이나 불합리성을 찾을 수 있다는 장점이 있었다.

실무자급 보직자는 두 가지 유형으로 구분할 수 있다. 업무성과 중시 유형은 가시적인 성과를 중시하는 유형이며, 현상유지 유형은 눈에

튀지 말고 새 일을 벌이지 말라고 하는 유형이다. 실무자급이 비전공 상급자일 경우 전공 상급자보다 업무성과와 외형에 치중하는 경향이 많았다. 전공업무를 세밀하게 배울 수는 없으나, 묵묵히 일만 하고 업무성과에 대한 과시를 잘하지 못하는 유형들인 전공 상급자에 비해 홍보능력과 조직처세술 등을 잘 배울 수는 있었다.

좋은 선배사서는 업무능력, 인품, 자기계발에서 본보기가 되며, 업무적, 정서적 면에서 격려, 조언, 지원을 해주고 업무공로를 인정해 준다. 후배 사서가 앞으로 구축해갈 사서상 확립에 역할모델이 되어준다. 또한 선배사서는 사서가 초기 사회화 되는데 많은 영향을 주게 된다. 이들로부터 학교에서 배우지 못한 생생한 체험지식인 업무의 기술적 부분, 인간관계, 대처방법, 사고하는 방법을 전수 받으며, 훌륭한 사서가 되도록 조언과 사서로서 자부심을 갖도록 지지를 받을 수 있다.

#### 4.1.5.3 행정직

행정직은 사서가 업무에 전념하도록 업무활동을 행정적으로 지원해주는 사람들이다. 행정직이 사서업무의 지원부서로 예산과 인사의 행정권한을 가진 것이 도서관에서는 오히려 주객전도(主客顛倒)되어 사서직보다 우위라는 생각으로 사서직에 군림하게 되고, 사서직이 오히려 행정직의 눈치를 보게 되었다. 사서는 업무의 원활한 협조를 위해 행정직과 의도적으로 잘 지내야 한다. 특히 공공도서관의 경우 사서직과 행정직의 갈등은 골이 깊었다. 사서직은 행정직이 “도서관 업무에 대한 이해가 너무 취약하다”고 생각하며, 행정직은 “사서직이 대단

치 못한 업무를 하면서 자부심만 세다”고 본다. 공무원 공채시 “사서직이 행정직보다 학력도 높고 합격점도 높지만”, 입직 후에는 사서직보다 행정직의 승진이 더 빠르다. 공공도서관 제보자들은 “소수직군에 종사하다 보니, 행정직보다 힘없고 승진도 안 되어 차별받는다”는 생각을 갖고 있었다. 행정직과 서로 우호적으로 사귀면 행정일도 배울 수 있지만, 갈등시 서로 무시하고, 상호포용을 안 하게 되었다.

사서직이 고유의 사서업무를 하다 보니, 행정업무 능력이 뒤쳐지고, 행정업무를 등한시하는 풍토도 행정직에게 얽잡히는 한 요인이다. 학교도서관에서도 행정부서는 사서교사의 “상급부서이자 감시부서”로서 역할을 하고 있으며, 원활한 업무 협조를 받기위해 의도적으로 잘 지내야 하는 부서이다. 학교도서관에서는 행정부서와 도서관 예산의 삭감이나 전용문제로 갈등이 유발된다.

#### 4.1.5.4 후배

후배사서는 상급자가 “승진하기 위해 밟고 가는 도구가 아니라 상호보완, 상생의 동반자”(제보자 8)이다. 제보자들의 성장과정에서도 좋은 선배사서가 있었기 때문에, 혹은 과거에 제보자를 이끌어 준 좋은 선배가 없었기 때문에 “실낱같은 희망을 주기 위해”(제보자 2) 후배사서를 이끌어 주었다. 일부 제보자들은 “축적된 전문업무가 없어서 후배에게 전승해 줄 업무노하우가 없다”는 아쉬움을 갖기도 하며, 세태의 변화로 과거에 자신이 선배사서에게 행했던 봉사만큼 후배의 지원과 봉사가 없어 섭섭하기도 하였다. 그러나 후배사서들은 시대 감각이 앞서 있기 때문에 후배를 통해 시대변화

를 따라 잡을 수 있었다.

후배사서를 이끌어 주는 법은 “격려하기”, “질책하기”, “허물 감싸주기”, “공로 인정해주기”, “업무적성 파악해서 진로 조언주기”, “연수기회 주기”, “축적된 업무 경험 나누기”이다.

#### 4.1.6 도서관 조직 풍토

다양한 사서들이 장기간에 걸쳐 어우러져 형성된 도서관의 조직 풍토는 ‘조용히 문화’로 구성원들이 조용히 원만하게 지낼 것을 요구한다. 이러한 도서관 고유의 조직분위기는 모기관의 도서관 인식과 관련이 있으며, 도서관 조직풍토는 사서들의 대인관계전략과 대응전략에 영향을 미친다.

##### 4.1.6.1 사서가 지각하는 모기관의 도서관 인식

우리사회 도서관과 사서에 대한 인식들이 점차적으로 향상되어 가고 있음에도, 대학, 학교, 전문도서관 제보자들은 일터인 도서관이 모기관에서 ‘무시되고 소외되는 경향’이 있다고 인식하고 있었다. 이처럼 모조직에서의 ‘수동적’, ‘주변부적’, ‘폐쇄적이고 단절된’ 도서관 위상은 바로 그 도서관에서 일하고, 그 도서관을 이끌어 가는 사서직의 위상이기도 하다. 이러한 모기관의 도서관 인식은 조직 구성원인 사서들의 업무 사기(士氣)와 연관되고, 그들의 문제인식과 대응전략에 영향을 미친다. 제보자들이 지각하는 모기관의 도서관 인식은 다음과 같다.

첫째, 도서관은 예산을 모기관에 지원받아 운영되므로 인사, 예산, 의사결정권이 없어서 수동적, 의존적 기관이라고 인식한다. 사서들은 사실상 인사, 예산, 의사결정권이 없어 항상 모

기관의 처분을 기다려야 하며, 도서관 운영에 사서로서의 전문적 견해들이 불 수용되어 무력감을 갖는다.

둘째, 모기관은 도서관을 ‘없어서는 안 되는 외곽부서’로 인식하는 경향이 있다. 도서관은 모조직의 구색 맞추기에 필수불가결한 ‘주변부기관’에 불과하다는 것이다. 도서관은 모기관의 활동의 지원부서일 뿐, 핵심부서나 권력부서가 아니기 때문에, “사서에게 실질적인 혜택은 없고” 긴축경제시 감축의 일차적 대상이 되기도 한다. 또한 도서관은 장서를 소장하고 있기 때문에 단독건물이나 비교적 큰 공간을 점유하고 있는 경우가 많아 모기관과 물리적으로 원거리에 위치하는 경우가 많다. 물리적 근거리에 위치한다고 할지라도 모기관 활동의 지원업무라 심리적으로는 상당한 원거리를 유지한다. 제보자들은 도서관이 모기관과 물리적, 심리적인 원거리 유지는 사서직의 활동상을 모기관에 자연스럽게 노출할 기회가 적어지고, 인물 숙지가 안 되어 승진시 피해를 보게 된다고 하였다.

셋째, 모기관은 도서관이 자신들이 모르는 고유의 업무를 수행하고 있기 때문에 ‘폐쇄적, 단절된 공간’으로 인식하는 경향이 있다. 도서관은 업무의 고유성으로 인해 “독립기관이 아니면서 독립기관인 것처럼 운영되며, 모조직내에서 도서관을 잘 아는 내부인은 도서관의 사서직 뿐이다”. 또한 앞서 언급대로 모기관과 물리적, 심리적으로 떨어져 있을 뿐 아니라, 모기관에서 보면 사서직군끼리 “잘 뭉쳐져 있어” 도서관에서 어떤 일이 일어나는지 내부 소식을 잘 들을 수 없다. 이런 원인의 하나는 도서관상급자가 신참사서들에게 도서관에서 일어나는 내부일(갈등, 굵은 일)을 본관에 전하지 말라

는 함구령을 내리고 있기 때문이기도 하다.

4.1.6.2 사서가 지각하는 소속도서관 풍토  
 제보자가 인식하는 소속도서관의 조직 분위  
 기는 다음과 같다.

첫째, 입직하면 퇴직 시까지 도서관이라는 한 공간에서 평생 함께 근무하는 경우가 많다. 가족보다 더 많은 시간을 함께 보내기 때문에 동료들 간의 자잘한 개인사, 개인의 장단점에 대하여 잘 알게 되고, 갈등이 있더라도 표면화 시키기 보다는 대체로 먼저 양보하고, 마음 다스리고, 더 잘 이해하려고 노력한다. 표면적으로 서로 챙겨주고 친근하게 지내게 된다.

특히 공공도서관은 공무원 조직이라 불간섭주의를 원칙으로 한다. 동료들 간의 인간관계 유지와 말조심에 더 신경을 써야 한다. 표피적으로 좋은 유대관계 유지하려고 노력한다. 업무간섭을 안하며, 개인적으로 친하더라도 업무적 피해는 안 받으려고 하는 등 사적인 것과 업무적인 것을 철저히 구분한다. 상대방을 믿고 함부로 개인감정을 털어 놓았다가 맥락 없이 옮겨 다니는 말 때문에 곤혹을 겪게 되며, 한번 곳은 소문으로 이미지가 굳히면 풍문이 돌아 평생을 꼬리표가 따라 다니기 때문에 이미지 관리에 특별히 힘쓴다. 동료는 자신의 비공식 조직의 구성원이 아니면 개인의 이미지 관리 차원에서 서로 잘 챙겨주고 친하게 지낼 뿐 근무지가 바뀌면 연락이 두절되는 단순한 '근무지 동료'에 불과하다.

둘째, 사서직은 업무 특성상 섬세함을 요하기 때문에 전통적으로 여성인력이 많다. 업무적 특성 뿐 아니라, 여성사서가 많기 때문에 "조직의 여성성이 강하며, 조직 내 여직원은 개

인 네트워크의 발달로 '입소문'이 빠른 반면 기동성, 활동성이 취약하다." "남성사서들은 근무 연수가 더해질수록 더 여성화 되어가는 경향이며, 여성사서들은 갈수록 [육아에서 벗어날수록] 적극적으로 변하는" 경향이다.

셋째, '튀면 안 되는 분위기'로 의욕 있는 사서에게 비우호적 분위기이다. 도서관 발전에 순수한 열의를 가지고 일하는 사서들을 출세 지향적 사서로 몰아 부치고 비협조적 경향이 있다. "성과", "혁신주제"로 눈에 튀어야 하고 선배 사서들이 혁신안을 쥐어 짜내라고 압박하지만 한편으로는 아직도 튀면 안 되는 분위기가 의욕 상실과 좌절을 가져 오기도 한다.

넷째, 배타적 패거리가 형성된 경우가 있다. 도서관 조직이 크면 학연, 지연, 입사동기별, 업무부서별 등으로 엮어진 비공식 조직이 존재한다. 비공식 조직은 구성원들에게 정서적 지지 등 순기능을 하기도 하지만, 때로는 비구성원들에게는 배타적 패거리로 작용하여 편협한 동료의식이 발휘되기도 하고, 비구성원들은 상대적으로 소외감을 경험한다.

다섯째, "변화와 혁신"을 주창하면서도 구태 의연하고 안주하려고 한다. 업무 확장이나 개선은 업무가 늘어나기 때문에 동료들이 싫어한다. 참신한 제안이 거부되는 경우가 많으며, 신참사서에게는 묵묵히 지낼 것을 공개적, 암묵적으로 강요한다.

여섯째, 눈에 안 보이는 경쟁, 개인주의가 만연하다. 지성을 갖추고 조용한 공간에서 정중동(靜中動)하게 비영리 공익성격의 봉사업무를 하다 보니 개인주의가 만연하다. 개인주의 만연은 직업적 공동체 의식이 희박하고, 작은 개인 이익에 급급하게 된다. 사서직 전체가 공

등으로 논의하고 협력해서 해결해야 할 거시적 과제에는 작아지고 둔감해지는 경향이다. 봉사, 비영리 공익성을 강조하다 보니 현실 안정 지향적이고, 사회의 거시적 맥락에 둔감하다. “입 다물고 조용히 있는 것”을 아직도 직업의 미덕으로 치부한다.

#### 4.1.7 사회적 인식

‘주변부이고, 비주류’로 인식되는 사서직에 대한 몰이해 또는 불충분한 사회적 및 모기관 의 인식은 사서들의 사회화 전략(대인관계전략, 대응전략)에 영향을 미치며, 외부적으로 양면적 직업관을 갖는데 영향을 미친다. 사서들은 갈등을 가진 채 전략적으로 조직에 순응하거나, 장기적인 대처방안을 모색하게 된다. 대응전략에 영향을 미치는 대중적 인식 및 모기관의 인식을 살펴보면 다음과 같다.

제보자들이 지각하는 사서직에 대한 일반인들의 인식은 “책과 함께하는”, “한가롭고 편한 직업”이라는 것이다. 소박한 일반인들은 사서라는 직업의 내면을 알지 못하고 보이는 측면만 보고 판단한다는 것이다. 그래서 눈에 보이는 사서직은 책이 있는 정서적이고 지성적인 도서관 공간에서 “커피 마시면서 책이나 지키고 빌려주는” 편하고 한가로운 직업으로 오해하고, 이를 부러워하기도 한다.

제보자들이 지각하는 사서직에 대한 조직인식은 “편한 직업”, “책 많이 읽는 직업”(“빈둥거리며 노는 직업”), “별정직”, “있는 등 없는 등 조용히 지내도 되는 직업”(“있어도 그만, 없어도 그만”, “잘하면 좋고 없어도 표시 안 나느”, “조용히 처박혀있는 직업”)으로 심각하게 오해하는 경향이 있어 제보자들의 울분을 자아

내고 있다.

이러한 사회 몰인식의 영향으로 제보자들이 가지고 있는 사서직에 대한 잠재인식을 알아내기 위하여 ‘외부에 자신을 소개할 때, 결혼 할 때, 자녀들에게 추천 여부’의 질문으로 살펴본다. 대다수의 제보자들은 사서직을 ‘세상에 드러내놓고 싶지 않은 직업’이라는 이중적 인식이 잠재적으로 깔려있었다. 이러한 이중적 인식의 원인은 일차적으로 사회의 불충분한 인식 뿐 아니라 개인 차원에서 자신의 전문성에 대한 회의(懷疑)에서 비롯된다고 볼 수 있다.

첫째, 외부 소개시 굳이 ‘사서직’ 종사자라고 소개하지 않는다. 그 이유는 대다수 제보자들은 사서라는 직업에 대해 일반인들이 잘 모르는 경향이 있어서 반드시 “부연 설명이 필요하기 때문”이라고 하였다. 또한 “사서직이 전문직이라고 느끼지만, 전반적으로 대중 인식이 형성되지 않아서 내가 나서서 주장하고 싶지 않기 때문이다”라고 하였다. 이러한 본심은 은연 중에 사회적 인식도 불충분하고 사회적 영향력도 대단하지 못한 직업이라는 생각과, 개인적으로 자신의 전문성에 대한 회의(懷疑)로 ‘세상에 드러내놓고 싶지 않은 직업’이기 때문이다. 둘째, 여성제보자들은 결혼할 때 ‘사서’라는 직업보다는 ‘안정적인 여성직업’을 가지고 있다는 측면이 강조 되었다. 남성제보자 대다수는 결혼할 때 배우자나 배우자 가족에게 근무처 소속(“교육청 공무원”, “대학교 직원”)으로 소개했다고 한다. 사회에서 이미 보편적 대중인지도를 가진 직종 종사자들, 예를 들어, 의사, 변호사, 교사, 간호사, 경찰관들은 주로 직종을 들어 자신을 먼저 소개하지 근무처를 먼저 말하지 않는 일반적 경향과 대조적이다. 셋

째, 전통적 전문직 종사자들인, 의료직, 법률직, 교수직 종사자들은 대부분 자녀들이 자신과 같은 직업 갖기를 강력히 희망하는 경향이 있다. 그러나 대다수 제보자들은 자신의 직업 만족 여부와는 상관없이 사서라는 직업을 “자녀들에게 [절대] 권하고 싶지 않다”고 하였다. 자신과는 달리 “자녀가 사회에서 핵심적인 일을 하면서 인정받는 직업에 종사하기를 강력히 희망한다”고 했다.

#### 4.1.8 전문성 향상 노력

전문성 향상 노력은 ‘배우기와 교류하기’를 통해 새로운 지식과 열정을 재충전하여 사서직 삶의 활력소와 돌파구가 되고, 장단기적 대응 전략이 된다.

전문성 향상 노력은 새로운 지식 배우기와 사서직간 폭넓은 교류하기로 나타나며, 전문성 향상 노력의 영향은 제보자에게 성장과 발전의 자극제와 촉진제가 된다. 제보자들은 새로운 지식 확보 및 업무 재검토를 할 수 있으며, 업무능률 향상이 가능하다. 또한 시대 동향을 파악하고, 동료들 간의 정보와 열정 교류가 가능하며, 사서직으로서의 근무 자세와 사명감을 재고취하고, 분발의 계기가 되고 당당함을 갖출 수 있게 된다.

##### 4.1.8.1 전문성 향상의 계기

제보자들이 전문성을 향상하려는 노력의 계기는 첫째, 급변하고 다변하는 시대적 변화추세에 대응하기 위해서는 “사서자격증 하나만으로 도서관에서 버티기에는 부족하다”는 부담감과 위기감을 인식하였기 때문이다. 또한 업무에 필요한 폭넓고 깊이 있는 지식의 부족 인식, 승진지체나 의견 제안 거부시 좌절감 극복, 업

무 익숙의 단조로움에서 오는 슬럼프 극복, 사서직 수행의 전문성 고심 등 사서로서 존립 위기감에서는 오는 역할인식의 자각 노력이 전문성 향상의 계기가 된다.

##### 4.1.8.2 전문성 향상의 유형

전문성 향상의 유형으로는 현재 업무를 더 열심히, 더 철저히 하는 것, 연수, 세미나, 관련 모임 참석하기, 대학원 진학하기, 전공 및 업무 연관분야 독서하기, 관련 자격증 취득하기이다.

각 특성을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 각종 연수는 실무에 당장 활용할 수 있는 새로운 지식을 얻을 수 있고, 업무에 대한 안목을 확대할 수 있다. 연수를 통해 도서관계의 동향과 정보 교류가 가능하다. 동일 직종 간의 만남을 통해 동료들의 열성에 감동받고 반성의 계기가 되고, 사명감을 재고취하고, 각오를 새롭게 하고 분발의 계기가 된다. 해외연수는 거시적 안목을 배양하고, 자신감을 갖는 계기가 된다. 특히, 외부로부터 지적 자극이 적은 공공도서관과 학교도서관 제보자에게 연수는 일시적으로 사그라진 열정을 새롭게 일으키는 ‘살아있는 신선한 외부 피의 긴급 주입’에 해당한다. 학교도서관 사서교사는 특히 “나 홀로 근무”이기 때문에 외부동력이 더 절실히 필요하다. 둘째, 대학원 진학은 사서직의 위기감 인식과 불충분한 지식을 보강하려는 체계적 지식 축적의 갈망에서 비롯된다. 학위취득 후 나뉘는 전문성을 확보했다는 “안도감”과 “자신감”을 갖게 된다. 이러한 상급학위 취득은 관리자급을 준비하는 수련과정이기도 하다. 셋째, 관련 자격증 취득은 “업무와 유관한 자격증이 없어도 실무 수행

에 어려움은 없지만”, ‘자격증(전산, 독서, 평생 교육, 상담 관련)’이라는 공식적 전문성을 갖추어 “업무에 대한 당당한 발언권”을 가질 수 있다. 넷째, 독서는 업무나 관심사에 필요한 지식을 확보하고 도서관계의 동향을 파악하고, 도서관과 사서직, 업무의 미래에 대한 통찰력을 얻기 위해 문헌정보학 분야나 업무 관련 문헌이나 논문을 읽는다. 대부분의 제보자들은 도서관 관련 잡지(‘도서관’, ‘도서관문화’ 등)는 정기적으로 훑어보고 있어도 매우 특별하고 적극적 계기가 아니고서는 전공 관련 학술지 논문을 읽는 경우는 거의 드물다.

#### 4.2 사서의 직업사회화 영향요인의 통합 주제

대학에서 문헌정보학을 전공한 사서는 입직하여 도서관 실무에서 자신에게 주어진 여러 구체적 상황 및 다양한 사회적 맥락요인과 끊임없이 상호작용하면서 성장하고 성숙해 간다.

본 연구에서 밝혀진 사서를 둘러싼 상기의 직업사회화 영향 요인들인 ‘대학에서의 전공교육’, ‘사회적 변화’, ‘업무’, ‘이용자’, ‘인간관계’, ‘조직풍토’, ‘사회적 인식’, ‘전문성 향상 노력’요인을 연결하고 통합하는 원리인 문화적 주제는 ‘사서직에 대해 몰인식(沒認識)하는 현실을 인내하면서 현직 유지하기’로 나타났다. 이 ‘인내하기’는 제보자들이 학교에서 배우고 실무에서 재인식한 사서직에 대한 가치와 사회적으로 통용되고 인식되는 사서직의 가치와의 격차에서 오는 구체적인 불이익, 몰인식, 피해의식에 대한 사회화 대응전략이기도 하다.

앞 장에서 검토 한 바대로, 여전히 사서들은 우리 사회의 사서직, 사서업무, 도서관에 대한

몰인식이 상존하여 사서직의 역량과 역할이 저평가 받고 있으며, 사서직이 사회적 영향력이나 기여도가 낮은 주변부, 비주류 직업인으로 인식되어지는 경향이 있다는 것이다. 이러한 사회 전반의 사서직에 대한 불충분하고 낮은 인식은 제보자들이 “사서직 업무로는 전문성을 인정받기 어렵고, 이에 따라 승진도 어렵다”는 일종의 “피해의식”, “소외감”, “울분”을 공유하게끔 하며, 스스로 “성직(聖職)”, “세상에서 가장 순수하고 깨끗한 직업”이라고 은유하게끔 한다.

조직생활에서 사서직에게 주어지는 불이익, 몰인식, 좌절에 대한 제보자들의 사회화 대응 전략은 ‘몰 인식하는 현실을 인내하면서 현직 유지하기’이며, 이는 “사서직 본분을 철저히 다하되, 그 이상은 더 이상 바라지 말자”라는 체념적(諦念的)이고 애통(哀痛)한 ‘마음 비우기’로 나타난다.

제보자들의 구체적 대응전략인 ‘인내하기’의 방법은 “울분 삭히기”, “내색 안하기”, “내 탓으로 돌리기”, “일단 포기하고 다음 기회 엿보기”, “실력 쌓기”, “설득하기”, “홍보하기”, “마음 비우기”이다. 특히 모기관의 구성원들을 “설득하기”는 몇몇 적극적인 사서교사가 주로 쓰는 직접적 전략일 뿐, 대부분의 사서들은 수동적인 전략을 구사하여 안정적인 조직생활을 영위하고자 하였다. 따라서 사서들이 구사하는 대응전략의 특색은 제보자들이 조직과 부딪쳐 갈등을 유발하기 보다는 일단은 갈등 상황에서 한걸음 물러나서 조직에 순응하는 안정적 전략을 구사하는 것이다. 이것은 제보자들이 안정적으로 조직생활을 영위하고자 하는 안정 지향적, 현실지향적인 생존전략, 사회화 전략을 보



여준다.

제보자들이 불만족스러운 사서직의 여건에 갈등과 좌절을 느끼면서도 도서관과 사서직을 떠나지 않는 이유는 “비록 다른 사람들은 잘 모를지라도 사서는 도서관과 사서직의 가치와 중요성을 충분히 알고 있는 전공자”이기 때문이며, 전공 구현의 핵심적 일터이기 때문이다. 또한 도서관과 사서직의 발전의 가능성을 전망하고, 그 발전을 위해 노력하고 있기 때문이다.

그냥 일단은, 일단은 제가 그냥 그런 삭혔죠, 삭히고, 글썽 전반적으로 뭐 그런 식의 생각을 많이 갖은 사람들은 ‘피해 가자.’ 언젠가는, 언젠가는 뭐 그러니까 ‘좋은 날도 있겠지.’ 새옹지마라고 …(생략)… 대처(對處)가 ‘부처가 되어 된다’ 그 얘기 했잖아요. 뭐 기분은 나쁘지만 내가 그걸 기분 나쁘다고 제스처를 하거나 액션을 하면은, 이 도서관이라는 게 타겟이 돼 가지고 사실 지원을 안 해 줄 수도 있고, 이게 법적으로 도서관이 교육에서 정말 핵심부서다, 사실 도서관이 없는 학교도 많잖아요. 그러면 일선에서 제가 관리자하고 계속 안 좋은 관계로 간다면, 이 도서관이란 게 나중에는 제가 그만 둘 수도 있는 거 아니에요, 제가 기분 나빠 가지고 사립하고 관계가 안 좋아가지고 그렇게 되면, 이게 도서관이 이 학교에서 없어질 존재유무랑 관계가 있거든요. 존재유무랑 있으면 저랑 뭐 딱 직업을 구하면 되는 건데, 그거는 애들한테는 대개 그런 것 같아요. 그거는 애들한테 안 좋은 결과를 낳게 될 것 같아요 …(생략)… 그렇지만 제가 할 수 있는 여기서의 그거는, 요즘 그런 말 있잖아요, ‘강한 자가 살아남는 게 아니라, 살아남은 자가 강한 것이다’(제보자 11, 40대 초반).

제가 그냥 참았죠, 갈등이라기보다는 해 봤자 ‘바위에 계란치기’ 였기 때문에. 그건 그리고 그것은 사서교사로서 나타나고 싶었으면 사서교사를 아예 안 했죠, 나를 드러내고 싶었으면 사서교사란 자리를, 직업을 택하지 않았을 거예요(제보자 9, 50대 초반).

이제 참고 기다리는 게 필요하긴 한 것 같아요, 제가 조직을 이길 수는 없기 때문에 …(생략)… 그런 걸 느껴요, 계속 들고 있기 때문에 정말 자기를 밀어줄 수 있는 사람이 누가 컨셉이 맞아서 와서 그럴 수도 있기 때문에 굳이 지금 모든 것을 목숨 걸고 그럴 필요가 없는 것 같아요. 때를 기다리고 숙일 때 숙이고 …(생략)… 기다리진 않고 계속 준비해요, 일단 맘 편하게 접어요, 접을 거는, 저는 포기가 되게 빨라요, 딱 포기 1초만에 해요, 미련 안 가져요, 저는 ‘어, 안 돼?, 나 혼자 계속 공부해 놓자, 그냥, 수준을 높여놓자’(제보자 15, 30대 초반).

학교에서 부당하게 할 경우에는 ‘내가 당당하게 요구를 하고, 끝까지 내가 최선을 다해서 노력을 하시고, 한 발을 내딛으면은 그 내딛는 만큼 조금 뭔가 진보가 있다. 최선을 다해서, 상처받지 말고 자신의 요구를 분명히 밝히고, 발휘할 수 있는 만큼 밝혀라. 그리고 나서 학교에서 안 되는 일은 그대로 다 수용을 해라’ 그런 얘기를 하죠(제보자 10, 50대 초반).

저희 학교 전체 모든 선생님들이 공감하는 부분인데요, ‘가만히 있지 말고 말해라’예요, ‘가만히 있지 말고 말해라, 가만히 있으면 당한다’예요, 이게 참 조직이 신기한데요, 업무가 넘어오는

것도 그렇고, 내 업무의 고유성을 지키는 것도 그렇고 그 다음에, 부당한 대우도 그렇고, '가만히 있으면 시킨다'예요. '가만히 있으면 예산도 삭감이 된다', '이래서 필요하다'라고 계속 얘기해야 된다는 거예요(제보자 12, 30대 중반).

사실 우리가 공공도서관이 아니기 때문에 우리 연구지원 해 주고 대학에 있는 교수님들 요청이 있으면 그러면 되는데 저희가 다 오픈해서 서비스를 하고 있어요. 그러니까 3명이 일을 한다는 건 버거운 일이죠, 사실은. 그러긴 한데 그런 면에서 '굉장히 대외적인 인지도가 좋다' 이런 것 때문에 기관에서는 좋아하는 하세요. 그렇지만 사실 도서관이라는 기관이 돈을 벌어들여거나 아니면 이게 없으므로써 기관에 큰 위험이 오거나 아니면 이것이 잘못돼서 손해가 오거나 이런 조직은 아니잖아요. 있으면 좋고 잘 하면 좋은데 없어도 표시가 그렇게 많이 나지 않고 이런 조직이다 보니까 한편으로 중요하고 잘 한다 잘한다 하면서도 실질적인 이익을 챙겨야 하는 부분에서는 크게 혜택을 못 받는 편이에요. 그러니까 그야말로 저는 지금도 계속 그런 말하자면 일종의 나로 보면 직업의식이라고 볼 수 있는데, 그렇게 내가 일이 좋아서 하는 거고 그 다음에 일을 하면서 나름대로 보람을 느끼는데, '그 이상 기대하지 말자' 최근에는 그런데 거의 항상 그 철학으로, 그게 문제긴 하지만, 악착같이 계산하고 우리 이익을 찾을 건 찾아야 하는데(제보자 14, 40대 후반)

그런 부분도 있죠. 사실은 왜냐면 좋은 일만 있을 수도 없고, 내가 다 잘하는 것도 아니고, 원인이 본인이든 외부이든 부침은 항상 있게 마

련이니까. 메이저나 마이너 조직이나 이걸 지원 하는 일을 하기 때문에. 사실은 내가 그렇게, 특히 자리가 올라갈수록 부침이 있죠. 그냥 말단에 있을 때는 이래도 그만 저래도 그만 주어진 일만 하면 되니까. 그런데 조직에서 자기가 올라갈수록 약간의 그런 부침이 있게 마련이에요. 그랬을 때 한 가지 철학으로 밀고나갈 수 있는 거는 '나는 내가 연구를 잘할 수 있도록 지원을 해줌으로써 스스로 해야될 본분을 다한다'고 생각을 하기 때문에, 내가 최종적인 결과를 내는 사람은 아니지만은 지원해주는 거를 행복하게 생각하기 때문에, 그냥 마이너 조직이지만 때때로 마이너가 가지는 불이익이랄까? 그런 게 있어도 그냥 넘어갈 수 있는 거 같아요(제보자 14, 40대 후반).

## 5. 논의

### 5.1 대학에서의 전공 교육

본 연구결과 제보자들은 사서직에 대한 참다운 인식에서 전공을 선택한 것은 아니다. 일반적으로 널리 알려진 주류학문을 전공하고 싶었지만, 현실적 대안으로 비주류 전공인 문헌정보학을 선택하게 되었으며, 공부해 가면서 비편재 학문의 참신성과 실용성을 알게 된다. 이러한 전공 선택계기는 제보자들의 실용성, 내향성을 가진 소박한 인성을 보여준다. 또한 이는 차후 제보자들이 입직하여 현실 지향적, 안정 지향적, 조직 순응적 사회화 전략과도 유관해 보인다. 실용성, 내향성은 사회인식과 발전에 대해 덜 적극적 태도, 개인주의 만연, 편협한

집단의식과도 유관해 보인다.

본 연구결과 대학시절 교수자들로 부터 감화 받은 삶의 자세, 도서관에 대한 열정과 조언들은 실무에서 사서직을 수행하는데 풍부한 정서적 토대가 되고 있었다. 따라서 교수자들은 후속세대들에게 현실인식, 사서직의 비전과 사명감을 제시해 줄 수 있어야 하고, 다양한 삶을 풍부하게 조망해 줄 수 있어야 할 것이다. 또한 문헌정보학의 적용 현장이 아직도 개발의 여지가 더 많은 척박한 분야이기 때문에 교수자들은 이론과 현장 모두에 대한 열정을 더 많이 가져야 하고, 그 열정으로 후속세대들에게 지적감화와 정서적 감화까지도 가능해야 할 것이다.

입직시 대다수 제보자들은 “전공을 했으므로 당연히 진출하는 것”으로 간주하거나, “학부 시절 스스로 이상적인 사서상(像)을 그려본 적이 없거나”, “사서직과 도서관에 대한 진지한 개인의 성찰이 없이” 입직하였다. 사서직과 도서관의 지속적 발전 뿐 아니라 사서로서 개인의 지속적인 성장을 도모하기 위해서 사서직과 도서관에 대한 철저한 성찰과 사명감을 가지고 진입하는 것이 바람직 할 것이다.

사실상 제보자들은 도서관의 열악함과 불충분한 사회적 인식에 직면해서는 회의(懷疑)하고, 이직도 도모해 보지만 결국 “4년을 배웠다”는 전공 책임감과 ‘양심’ 때문에 도서관 운영의 주체로서 사서직을 보다 철저히 수행하려는 각오를 갖게 된다.

도서관 실무의 출발점은 학부에서 배운 기본 원리를 적용하는 것이다. 정보제공자들의 진술 내용을 정리해 보면 이론과 실무의 격차 유발 요인은 ‘교육환경의 차이’, ‘원리적용에서의 개인 역량 차이’, ‘보편적 교육내용의 제시’에서도 찾

아 볼 수 있다. 첫째, 기계가독형목록(MARC) 실습을 예로 든다면, 80년대 중반 재학했던 정보제보자 중에서는 MARC 개념을 배우고 워크시트를 작성해 보았던 학교의 출신자들도 있었고, 전혀 실습을 해보지 못했던 졸업자도 있었다. 90년대에도 MARC의 컴퓨터 실습이 보편화되었음에도 재학 중에 실습을 못하고 졸업한 제보자들도 있었던 것을 보면 교육프로그램을 제공하는 개별 교육환경의 차이가 개별적 격차를 유발하기도 한다. 또한, 실무에서 관종별, 규모, 특색에 따라 강조되는 업무가 다르다 보니, 교육과정에서 배운 보편적 공통지식을 다 활용하지는 못하기 때문에 ‘불용과목’이 있었고, 이를 격차라고 지각하고 있다는 점이다.

본 연구에서 나타난 기존 교육과정내용의 ‘질’의 담지 문제와 교육과정의 시대적 변화 추세의 수용으로 집약되는 이론과 실무의 격차를 줄이기 위해서 대학교육에서 첫째, 원리나 지식의 실제적이고 구체적 적용 방안, 최신동향과 미래발전 방향을 제시하여 생생한 지식과 통찰력을 제공할 수 있어야 할 것이다. 둘째, 시대적 변화추세를 반영한 신규 내지는 확장된 교과목의 신설이 필요하다. 예를 들자면, 특히, 참여자들은 현재 실무에서 이용자에 대한 이해와 대응 전략을 위한 ‘정보소비자 심리의 이해’, ‘서비스 개발 전략’, ‘도서관경영과 서비스 마케팅’에 대한 이해, 홍보 전략, 학교도서관에 대한 이해의 지식 등이 요구된다고 하였다.

## 5.2 업무

사서직 업무수행의 핵심은 풍부한 지식과 봉사정신 겸비에서 기인한다. 특히, 사서직의 봉

사정신은 반드시 문헌정보학에 대한 철저하고 풍부한 지식에 근간해야 하는 것이며, 사서직의 참다운 가치를 인식하면서 스스로 우러나오는 것이다. 이러한 봉사정신을 도야하기 위해서는 도서관이라는 사회적 기관에 대한 정확한 이해와 사서직의 사회적 역할 이해, 사명감 고취가 선행되어야 할 것이다.

사서직의 구조적 문제가 개선되어야 할 것이다. 사서직은 격심한 '승직 정체'에 시달리고 있으며, 승진에 대한 욕구 좌절로 깊은 좌절감과 의욕부진을 겪고 있다. 사서직의 구조적 문제를 개인의 열의, 사명감과 연관시켜 개인의 문제로 치부하거나 개인의 직업 만족 차원에서 해결하려고 해서는 절대 안 될 것이다.

### 5.3 몰인식 극복하기

사서직의 몰이해의 원인을 우리가 알고 있다는 것은 이미 우리가 그 해결방안도 알고 있다는 것이다. 사서직에 대한 몰인식은 '전문성을 크게 요하지 않고, 어렵지 않고 힘들지 않은 일'을 하는 주변부적 지위와 비주류 직업인으로 인식된다는 점이다. 이러한 몰인식을 만들어 내는 인식의 구성요소는 사서업무에 대한 몰이해, 근무환경에서 오는 오해, 우리 사회 도서관에 대한 인식에 근거하며, 결과적으로 도서관과 사서직이 우리 사회에서 사회적 존재감과 그 영향력이 미약한데서 비롯된다.

이러한 문제점을 극복하기 위해 다음과 같은 거시적 과제가 제기된다고 할 수 있다. 첫째, 도서관의 장기발전전략과 사서들의 문제의식을 정책 및 법률에 반영하고, 여러 다양한 대안을 제시할 수 있는 '정책생산 및 법률시스템'이 강

화되어야 할 것이다. 둘째, 사서직의 자긍심과 문제의식을 공론화할 수 있는 공적 활동 및 재보수교육의 강화 및 이를 행정 시스템적으로 뒷받침해주고 적극 장려할 수 있어야 한다. 또한, 각종의 비공식적 학습팀 및 네트워크를 활성화하고 강화 지원하여 각종의 의견들이 도서관 관계의 건전한 발전방안으로 수렴될 수 있는 분위기를 만들어야 할 것이다. 셋째, 이러한 사서직 내부의 노력 외에 반드시 수반되어야 할 사항은 대(對) 국민 도서관 및 사서직에 대한 인식전환을 위한 이미지 개선 및 홍보 전략이 강화되어야 할 것이다. 도서관 홍보 프로그램을 정례화하여 디지털 시대 지식정보의 보고(寶庫)로서의 도서관, 그리고 그 핵심 전문가로서의 사서직에 대한 새로운 재인식을 각인시킬 수 있도록 일반 대중들과 스킨십을 지속적으로 강화하여야 할 것이다. 이러한 홍보 전략은 언론 방송 등을 통한 노출을 강화하고, 도서관 이용이 주는 혜택, 지역별 작은 도서관 및 각종 유명 인사들의 도서관 관련 선행 및 기부 등을 부각시키는 것도 한 대안이 될 수 있다. 또한, 지역별 주제별 기능별로 부문화된 도서관(예를 들면 이주노동자 및 다문화가족을 위한 도서관), 찾아가는 도서관의 성공사례를 적극적으로 홍보하고, 그 필요성을 적극 부각시켜 나아가는 것도 한 방안이 될 수 있을 것이다.

## 6. 결론 및 제언

본 연구는 사서의 직업사회화에 관한 총체적인 행위이론을 도출하기 위한 질적 다방법연구의 한 접근으로, 사서의 전문직 사회화에 영향

을 미치는 요인이 무엇인가를 밝히고 그 이해를 도모하고자 하는 연구였다. 제보자는 학부에서 문헌정보학(도서관학)을 전공하고, 현재 서울과 경기지역의 공공, 대학, 학교, 전문도서관에서 5년 이상의 정규직 경험을 가지고 있는 16명의 현직 사서 및 사서교사들이며, 개별적으로 3회의 개방적 및 반구조적인 심층면담 및 1회의 부분적 참여관찰을 하여 자료수집이 이루어졌다. 자료의 분석은 Spradley(1979)의 문화기술연구의 방법을 적용하였으며, 분석 결과 나타난 사서의 직업사회화 영향요인은 다음과 같다.

첫째, 대학에서의 전공 교육은 사서직 수행에 필요한 지식을 배우고 공유가치를 내면화하는 준비과정으로 사서의 정체성 형성의 시작점이다. 특히, 교수자의 정서적 감화는 사서직을 수행하는데 적극적이고 풍부한 정서적 토대가 되고 있었다. 대다수 제보자들은 '전공이라 배워서 알기 때문에' 사서직에 입직하였으며, 대다수 제보자들은 "학부 시절 스스로 이상적인 사서상을 그려본 적이 없거나", "도서관이나 사서직에 대한 나름의 고심이나 진지한 성찰 없이", '사서직은 전문적이다', '사서직은 봉사직이다'라는 배움과 "사서는 친절하고 학식이 많아야 한다"라는 학교에서 배운 이상적 사서상을 가지고 입직하였다.

둘째, 사회적 변화요인은 도서관과 사서를 둘러싼 거시적 요인으로 한 사회의 구성원이자 도서관의 구성원인 사서의 의식에 영향을 미치는 요인이다. 특히, 정보기술의 도입으로 도서관 업무처리의 변화와 한국사회의 제 변화 요인은 모기관과 도서관을 변화시켜 사서직의 인식변화를 강제하는 강력한 외압요인이거나 성

장을 지원하는 촉진요인으로 작용하였다.

셋째, 사서는 도서관에서 실무 수행을 통해 학교에서 배운 사서직업관과 봉사관을 재해석하고 나름의 의미로 구체화하며, 자부심도 생겼다. 그러나 사서업무가 비가시적 업무라 불이익을 당하고 있다는 '피해의식'을 가지고 있었다. '전문성을 크게 요하지 않고, 어렵지 않고 힘들지 않은 일'이라고 간주되는 도서관과 사서업무에 대한 무지와 오해가 사서직의 몰이해와 저평가, 무시와 한 원인이 되며, 실제로 이러한 인식은 소수직의 비애로 사서직의 승진에도 불이익이 되고 있다고 제보자들은 굳게 믿고 있었다.

넷째, 사서는 이용자로 부터 보람과 자극을 받으면서 사서로서의 역할을 인식하게 된다. 이용자는 사서의 직업성장과 발전의 외부 동력이며, 사서직 지탱의 원동력이다. 이용자의 불만민원은 사서의 자극제가 되며, 서비스 과정에서 업무지식의 불충분으로 어려움을 겪었다면, 사서는 무지와 부족함을 자각하고 역할인식의 계기가 되어 발전의 도약점이 되었다.

다섯째, 사서는 도서관 조직의 다양한 구성원들과의 관계 속에서 적응하면서 자신의 역할을 인식하고 성장 발전하게 된다. 사서들은 도서관이라는 한 공간에서 퇴직 시까지 오랫동안 함께 일해야 하므로, 원활한 업무진행을 위해 원만한 인간관계에 힘쓰고, 이를 특별히 중시하였다. 이러한 '원만화'대인관계 전략의 강조는 조직에 순응하고 조직생활을 안정적으로 하고자 하는 사서직의 '안정 추구 전략'으로, 모조직 내에서 소수(小數)이자, 비주류인 사서직이 살아남을 수 있는 생존전략의 일환이기도 하다.

여섯째, 도서관의 조직 풍토는 '조용히 문화'

로 구성원들이 조용히 원만하게 지낼 것을 요구하였다. 도서관 고유의 조직풍토는 모기관의 도서관 인식과 유관하며, 도서관조직 풍토는 사서들의 대인관계전략과 대응전략에 영향을 미친다. 우리사회 도서관에 대한 인식들이 점차적으로 향상되어 가고 있음에도 제보자들은 일터인 도서관이 모기관에서 '수동적', '없어서는 안 되는 외곽부서', '주변부 기관', '폐쇄적, 단절된 공간'으로 인식되어 여전히 '무시되고 소외되는 경향'이 있다고 인식하고 있다. 이러한 도서관 위상은 바로 그 공간에서 일하고, 그 공간을 이끌어 가는 사서직의 위상이기도 하다.

일곱째, '주변부이고, 비주류'로 인식되는 사서직에 대한 몰이해 또는 불충분한 사회적 및 모기관의 인식은 사서들의 사회화 전략(대인관계전략, 대응전략)에 영향을 미치며, 외부적으로 양면적 직업관을 갖는데 영향을 미친다. 사서들은 갈등을 가진 채 전략적으로 조직에 순응하거나, 장기적인 대처방안을 모색하게 된다. 이러한 사회 몰인식의 영향으로 대다수 제보자들은 개인적으로 사서직을 '세상에 드러내놓고 싶지 않은 직업'이라는 이중적 인식이 잠재적으로 깔려있었다. 이러한 이중적 인식의 원인은 일차적으로 사회의 불충분한 인식 뿐 아니

라 개인 차원에서 자신의 전문성에 대한 회의(懷疑)에서 비롯된다고 볼 수 있다.

여덟째, 전문성 향상 노력은 '배우기와 교류하기'를 통해 새로운 지식과 열정을 재충전하여 사서직 삶의 활력소와 돌파구가 되고, 장단기적 대응전략이 된다.

마지막으로 사서를 둘러싼 상기의 다양한 요인들, '대학의 전공교육', '사회적 변화', '업무', '이용자', '인간관계', '조직풍토', '사회적 인식', '전문성 향상노력'요인을 연결하고 통합하는 원리인 문화적 주제는 '사서직에 대해 몰 인식하는 현실을 인내하면서 현직 유지하기'이다. 또한, 이것은 제보자들이 지각하는 불이익, 몰인식, 피해의식에 대한 사회화 대응전략으로 제보자들이 조직에 순응하고, 안정적으로 조직생활을 영위하고자 하는 안정지향적, 현실지향적인 생존의 전략을 보여준다.

후속의 심층연구에서는 사서직의 직업사회화 경험의 의미에 관한 선행연구, 직업사회화 영향요인에 관한 본 연구들을 근거로 사서직의 보편적 경험에 기반하되 한국 사서직의 독특함을 반영한 사서직의 직업사회화 경험을 총체적으로 설명하는 행태이론이 개발되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- [1] 강미혜. 1999. 주제전문사서직의 일반전공교육에 관한 비교연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(1): 129-144.
- [2] 권은경. 2007. 사서교사의 전문성이 학교도서관 활성화에 미치는 영향. 『한국도서관·정보학회지』, 38(3): 247-276.

- [3] 구분영. 2002. 문헌정보학 전문직의 정체성과 미래의 전망. 『한국문헌정보학회지』, 36(3): 93-113.
- [4] 김갑선. 2008. 사서의 직업사회화 경험: 현상학적 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 327-370.
- [5] 김기영. 2008. 전문직으로서의 사서직 논의를 위한 이론적 접근. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 313-333.
- [6] 김병주. 1989. 사서교사의 역할에 대한 인식 연구. 『圖書館學』, 17: 229-259.
- [7] 김성수. 1996. 사립대학 도서관의 직제현황에 관한 연구. 『도서관논집』, 24: 21-44.
- [8] 김성준. 2009. 사서교사의 전문성 인식에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 40(3): 249-270.
- [9] 김성준, 서진원. 2008. 우리나라 사서교사 양성현황과 수급문제에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3): 161-26.
- [10] 김세훈, 정진수, 이종권. 2004. 도서관 전문성 강화 방안: 사서 전문성을 중심으로. 서울: 한국문화관광정책연구원.
- [11] 김용근. 2002. 한국 사서직의 전문성에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33(4): 283-306.
- [12] 김용근. 2005. 한국 사서직에 대하여. 『한국도서관·정보학회지』, 36(1): 1-20.
- [13] 김종성. 2005. 사서교사의 직무적응 저해요인과 극복방안에 관한 문화기술적 연구: 대구경북 지역을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 36(1): 237-268.
- [14] 김포옥. 1998. 한국 공공도서관장의 전문직 의식과 그 영향요인. 『圖書館學論集』, 28: 1-38.
- [15] 김포옥. 2001. 한국 공공도서관장의 사회적 배경 및 사회화과정의 관찰. 『한국비블리아학회지』, 12(1): 171-190.
- [16] 남영준, 허운순. 2005. 주제전문사서 양성을 위한 문헌정보학 교과과정 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 39-26.
- [17] 노옥순. 1995. 정리사서의 역할변화와 업무재편에 관한 연구. 『한국정보관리학회지』, 12(2): 63-83.
- [18] 노정순. 2008. 사서의 직무만족도에 관한 메타분석 연구. 『한국정보관리학회지』, 25(3): 273-293.
- [19] 류인석. 1997. 대학도서관 사서직의 직무만족에 관한 연구: 전북지역 4년제 대학도서관을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 31(2): 7-33.
- [20] 박인용. 1997. 한국 사서직의 전문직화에 연구. 『圖書館學論集』, 25: 207-223.
- [21] 박인용. 2000. 도서관장의 전략적 리더십 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 31(4): 341-354.
- [22] 박준식, 박은정. 1996. 대학도서관 참고사서를 위한 계속교육. 『圖書館學論集』, 25: 569-598.
- [23] 손연옥. 1996. 도서관업무와 전문사서간의 윤리적 문제에 관한 이론적 고찰. 『圖書館學論集』, 24: 485-517.
- [24] 손정표, 김정렬. 1996. 대학도서관 사서직원의 동기유발수준에 관한 조사연구. 『圖書館學論集』, 25: 339-375.
- [25] 송승섭. 2000. 대학도서관의 정보기술 도입이 사서의 직무만족에 미치는 영향. 『한국정보관리학회지』, 17(3): 125-146.

- [26] 신경림 외. 2003. 『질적연구 용어사전』. 서울: 현문사.
- [27] 신경림 외. 2004. 『질적 연구 방법론』. 서울: 이화여자대학교 출판부.
- [28] 심호정. 2006. 공공도서관 사서들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 307-331.
- [29] 엄영애. 1989. Library Education in Japan, The Republic of Korea and Taiwan: A comparative Study (1). 『圖書館學』, 17: 203-227.
- [30] 엄영애. 1997. 미국, 영국, 한국 사서직 교육의 비교. 『圖書館學論集』, 27: 1-26.
- [31] 엄영애. 2004. 사서직의 전문직 요건과 수행업무에 대한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 38(3): 159-175.
- [32] 오동근, 여지숙, 임영규. 2007. 도서관 근무환경과 근무조건이 직원의 직무만족도에 미치는 영향. 『한국도서관·정보학회지』, 38(2): 203-221.
- [33] 유길호. 1998. 대학도서관 사서들의 직무만족도와 인지양식과의 관계. 『한국문헌정보학회지』, 32(2): 77-96.
- [34] 유길호. 1999. 대학도서관 사서들의 인구적 특성과 성격유형 및 인지양식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(1): 49-65.
- [35] 유길호, 박정숙. 2002. 상사의 리더십 유형이 대학도서관 사서들의 직무만족에 미치는 영향. 『한국도서관·정보학회지』, 33(4): 125-147.
- [36] 유길호, 한계문. 2001. 사서들의 조직몰입에 미치는 영향요인 분석: 부산지역 공공도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 32(1): 1-17.
- [37] 유길호, 한계문. 2005. 공공도서관의 리더십유형이 사서의 스트레스 증세에 미치는 영향: 부산지역 공동도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 1-20.
- [38] 윤영. 1997. 공공도서관 조직 구성원의 갈등 수준에 관한 조사 연구. 『圖書館學』, 14(20): 7-45.
- [39] 윤영, 이무진. 1999. 우리나라 사립 대학도서관사서의 개인간 갈등에 영향을 미치는 요인 연구. 『한국문헌정보학회지』, 33(2): 23-43.
- [40] 윤혜영. 2000. 대학도서관 조직문화에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 34(4): 97-121.
- [41] 윤희윤. 2005a. 영미 및 한국의 사서직제 분석과 시사점. 『한국도서관·정보학회지』, 36(2): 121-140.
- [42] 윤희윤. 2005b. 한국 사서직제 개선방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 39(3): 45-73.
- [43] 이경민. 2008. 디지털 환경에서 사서의 정체성에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 19(1): 157-174.
- [44] 이두이, 구연배. 2008. 전문대학도서관 사서의 성격유형과 직무만족도에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3): 119-17.
- [45] 이무진, 남태우. 2009. 대학도서관의 갈등해소 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 43(3):



- 107-145.
- [46] 이명규. 2002. 지방자치와 사서직공무원 연수. 『한국문헌정보학회지』, 36(3): 311-330.
- [47] 이소연. 2000. 대학도서관 조직문화에 대한 질적 연구: 새천년 도서관 사례를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 34(4): 123-142.
- [48] 이숙희. 2005. 대학사서의 교수지위에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 39(1): 81-103.
- [49] 이순자. 1992. 정보관리와 전문직 윤리. 『圖書館學』, 22: 1-27.
- [50] 이연옥. 2005. 어린이사서의 역할과 전문성 개발방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(3): 233-256.
- [51] 이용훈. 2002. 사서의 전문성 강화 방안. 『도서관』, 57(1): 17-39.
- [52] 이은철, 김갑선. 2002. 사서직의 직업이미지에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(3): 25-47.
- [53] 이은철, 김갑선. 2005. 대학도서관 사서의연구활용 장애. 『한국문헌정보학회지』, 38(1): 77-91.
- [54] 이은철, 심효정. 2006. 직무요인이 공공도서관 사서들의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 37(4): 419-442.
- [55] 이제환. 1998. 추락하는 '대학의 심장', 흔들리는 사서의 정체성. 『圖書館學論集』, 28: 505-525.
- [56] 이제환. 2003. 전문직 이론을 통해 본 사서직의 전문성. 『한국문헌정보학회지』, 37(2): 57-87.
- [57] 이제환, 등저. 2005. 문헌정보학 교육에 관한 현장사서의 평가와 요구. 『한국문헌정보학회지』, 39(4): 45-69.
- [58] 이철찬. 2008. 대학도서관 사서의 멘토링에 관한 연구: P대학교 도서관을 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 19(2): 187-198.
- [59] 임동빈. 1996. 공공도서관 이용자들의 사서인식도에 관한 연구. 『圖書館學論集』, 24: 275-300.
- [60] 임동빈. 2001. 사서직의 전문성 제고를 위한 계속교육발전방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 35(4): 51-77.
- [61] 장덕현, 이연옥, 윤진. 2003. 공공도서관장의 역할과 일상적 직무에 대한 질적연구. 『한국도서관·정보학회지』, 34(4): 253-270.
- [62] 장혜란. 1997. 문헌정보전문직을 위한 계속교육에 관한 연구: 현황과 요구분석. 『한국문헌정보학회지』, 31(1): 7-28.
- [63] 장혜란, 홍현진, 노영희, 오의경. 2008a. 계속프로그램 개발을 위한 대학도서관 사서의 수용 분석 연구. 『한국정보관리학회지』, 25(3): 177-207.
- [64] 장혜란, 홍현진, 노영희, 오의경. 2008b. 대학도서관 사서를 위한 전문 계속교육과정 개발에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 133-168.
- [65] 정연경. 1997. 대학도서관 목록사서의 역할 및 자격 요건에 관한 연구. 『한국정보관리학회지』, 14(2): 143-163.
- [66] 정현욱, 강혜영. 2007. 도서관사서의 역할지향(Role Orientation)에 관한 Q연구. 『한국도서관·정

- 보학회지』, 38(2): 13-30.
- [67] 조찬식. 1996. 우리나라 사서직의 역사적 발전: 1961년에서 1979년까지. 『한국문헌정보학회지』, 30(3): 67-84.
- [68] 최병우. 최정희. 김형기. 2008. 경력결정요인과 성격유형의 조절효과에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(3): 27-19.
- [69] 최은주. 1991. 한국 여성사서의 직업성향 및 직력유형에 관한 연구. 박사학위논문. 연세대학교 대학원.
- [70] 최은주. 1991. 한국여성사서의 직력유형에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『圖書館學』, 21: 103-140.
- [71] 한운옥. 2001. 전문직으로서의 사서교사에 대한 사회문화적 전망에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 35(3): 211-234.
- [72] 홍명자. 2002. 정보전문가의 직무에서의 과오행위. 『한국도서관·정보학회지』, 33(1): 179-207.
- [73] Agada, John. 1994. "The librarian personality and professional socialization: A longitudinal study of library school student in Nigeria." *Journal of Educational for Library and Information Science*, 35(2): 83-97.
- [74] Bloch, U. and T. Bloch. "Occupational perceptions of librarians by high school students." *Library Quarterly*, 51(3): 292-300.
- [75] Carmichael, James V. Jr. 1992. "The male librarian and the feminine image: A survey of stereotype, status, and gender perceptions." *Journal of Library and Information Science Research*, 14: 411-446.
- [76] Coffey, Amanda, & Atkinson, Paul, 1994. *Occupational Socialization and Working Lives*. Aldershot, Hampshire: Avebury.
- [77] Dickinson, Thad E. 2002. "Looking at the male librarian stereotype." *Reference Librarian*, 78: 97-109.
- [78] Fagan, Jody. 2002. "Students' perceptions of academic librarians." *Reference Librarian*, 78: 131-147.
- [79] Giorgi, A. 1970. *Psychology as a Human Science*. New York: Harper & Row.
- [80] Gorman, G. E., & Clayton, Peter. 2005. *Qualitative Research for the Information Professional*. 2nd ed. London: Facet Publishing.
- [81] Harris, Roma M., & Suechan, Christina. 1988. "Cataloging and reference, circulation and shelving: Public library users and university student's perceptions of librarianship." *Journal of Library and Information Science Research*, 10: 95-107.
- [82] Hemon, Peter, & Pastine, Maureen. 1977. "Student perceptions of academic librarians."

- College and Research libraries*, 38: 129-139.
- [83] Highsmith, Doug. 2002. "The long, strange trip of Barbara Gordon: Images of librarians in comic books." *Reference Librarian*, 78: 61-83.
- [84] Johnson, Timothy J. "Making it to the major leagues: Career movement between library and archival professions and from small college to large university libraries." *Library Trends*, 50(4): 614-630.
- [85] Kapseon, Kim. 2005. "Perceived barriers to research utilization by korean university librarians." *Journal of Academic Librarianship*, 31(5): 438-448.
- [86] Lechner, Judith V. 2005. *The Career Choice of Academic Librarians: A Study of Motivational Factors and Demographics*. Ph.D. diss., dissertation, Auburn University. [online]. [cited 2006.4.11]. <Available from PQDT>.
- [87] Leckie, Gloria, & Jim Brett. 1997. "Job satisfaction of canadian university librarians: A national survey." *College & Research Libraries*, 58 (1): 31-47.
- [88] Lincoln, Yvonna S., & Guba, Egon G. 1985. *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, Calif. : Sage Publications, 289-331.
- [89] Love, Johnnieque B. 2002. "The enhanced and changing role of the specialist librarian: Survey of education librarians." *Reference Librarian*, 78: 149-165.
- [90] Matthews, Catherine J. 2002. "Becoming a chief librarian: An analysis of transition stages in academic library leadership." *Library Trends*, 50(4): 578-602.
- [91] Morrissey, Locke J., & Donald O. Case. 1988. "There goes my image: The perception of male librarians by colleague, student, and self." *College & Research Libraries*, 5: 453-466.
- [92] O'Brien, John J. 1990. *The Pursuit of Professional Identity for Librarianship within American Higher Education: A Study of Educational Programs and Work Requirements in Socialization for Academic Identity in the 1980s*. Ph.D. diss., Saint Louis University. [online]. [cited 2006.4.11]. <Available from PQDT>.
- [93] Posner, Beth. 2002. "Know-it-all-librarians." *Reference Librarian*, 78: 111-129.
- [94] Scherdin, Mary Jane. 1992. "Breaking down the stereotype: An update of the vocational interests of library/information professionals." *Library and Information Science Research*, 14: 183-202.
- [95] Schuman, Patricia Glass. 1990. "The image of librarians: Substance or shadow?" *Journal of Academic Librarianship*, 16(2): 86-89.
- [96] Slater, Margaret. 1981. "The occupational image: Poor focusing?." *Library Review*, 30: 153-161.

- [97] Spradley, James P. 1979. *The ethnographic interview*. New York: Wadsworth Pub Co.
- [98] Williamson, Jeanine. 2002. Jungian/ Myers-Briggs Personality type of librarians in films. *Reference Librarian*, 78: 47-59.
- [99] Williamson, Jeanine M., Anne E. Pemberton, & John W. Lounsbury. 2005. "An investigation of career and job satisfaction in relation to personality traits of information professionals." *Library Quarterly*, 75(2): 122-141.
- [100] Yontz, Elaine. 2002. "Librarian in childrens literature." *Reference Librarian*, 78: 85-96.
- [101] Zemon, Candy. 2002. "Midlife career choices: How are they different from other career choices?." *Library Trends*, 50(4): 665-672.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Mia-Hye Kang. 1999. "A comparative study on a general culture concerning subject specialist librarianship." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 33(1): 129-144.
- [2] Eun-Kyung Kwon. 2007. "The impact of teacher librarian's professionalism on the school library revitalization." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(3): 247-276.
- [3] Bon-Young Koo. 2002. "Identity and a view to the future of the library and information science profession." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(3): 93-113.
- [4] Kapseon Kim. 2008. "Librarians' experience of occupational socialization: A phenomenological study." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 327-370.
- [5] Ki-Young Kim. 2008. "Discussions on the theoretical background for librarianship as a profession." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(1): 313-333.
- [6] Byong-Ju Kim. 1989. "A study on the roles of the teacher-librarians as perceived by supervisors, teacher-librarians in Korea." *Journal of the Korean Library Science Society*, 17: 229-259.
- [7] Sung-Soo Kim. 1996. "A study on the current statues of private university library's line and staff organization." *Doseogwahaknonjip*, 24: 21-44.
- [8] Sung-Jun Kim. 2009. "A study on korean teacher librarians' perception of expertise." *Journal*

- of Korean Library and Information Science Society*, 40(3): 249-270.
- [9] Sung-Jun Kim, & Jin-Won Suh. 2008. "The study on the present educational aspect of korean teacher librarians and their supply-demand problems." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(3): 161-26.
- [10] Se-Hun Kim, Jin-Soo Chung, & Jong-Gwon Lee. 2004. *Promoting the Professional Function of ea Korean libraries: Focusing on the Professional and the Continuing Education for Librarians*. [Seoul]: Korea Culture and Tourism Policy Institute.
- [11] Yong-Gun Kim. 2002. "A study on the professionalism of librarianship in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 33(4): 283-306.
- [12] Yong-Gun Kim. 2005. "Librarianship as a profession in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(1): 1-20.
- [13] Jong Sung Kim. 2005. "An ethnographic study on the occupational socialization process of school library media specialist in Korea: With special reference to Daegu and Gyeongsangbukdo." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(1): 237-268.
- [14] Po-Ok Kim. 1998. "A study on the professional of public library directors and its influential factors." *Doseogwahaknonjip*, 28: 1-38.
- [15] Po-Ok Kim. 2001. "A study on the social background and status attainment process and a life - style of the public library directors in Korea." *Journal of The Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 12(1): 171-190.
- [16] Young-Joon Nam, & Oun-Soon Heo. 2005. "A study on the curriculums of library and information science for subject specialist." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(3): 39-26.
- [17] Ock-Soon Noh. 1995. "A study on the changing role and staffing of catalog librarian." *Journal of The Korean Society for Information Management*, 12(2): 63-83.
- [18] Jung-Soon Ro. 2008. "A meta-analysis of librarians' job satisfaction studies." *Journal of The Korean Society for Information Management*, 25(3): 273-293.
- [19] In-Seok Ryu. 1997. "A study on job satisfaction for academic librarians." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 31(2): 7-33.
- [20] In-Ung Park. 1997. "A study on librarian professionalism in Korea." *Doseogwahaknonjip*, 25: 207-223.
- [21] In-Ung Park. 2000. "A study on the library director's strategic leadership." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 31(4): 341-354.
- [22] Joon-Shik Park, & Eun-Jung Park. 1996. "Continuing education for reference librarians in

- academic libraries.” *Doseogwahaknonjip*, 25: 569-598.
- [23] Yeon-Ok Siohn, 1996. “A study on the Professional ethical relationship between librarian and library work.” *Doseogwahaknonjip*, 24: 485-517.
- [24] Jung-Pyo Sohn, & Jung-Yul Kim, 1997. “A study on the motivation level of the university librarians in Korea.” *Doseogwahaknonjip*, 25: 339-375.
- [25] Sung-Seob Song, 2000. “The impacts of information technology on job satisfaction among academic librarians in Korea.” *Journal of The Korean Society for Information Management*, 17(3): 125-146.
- [26] Kyung-Rim Shin, et al. 2003. *Dictionary of Qualitative Research*, Seoul: Hyumoon.
- [27] Kyung-Rim Shin, et al. 2004. *Qualitative Research Methods*, Seoul: Ewha Womans University.
- [28] Hyo-Jung Sim, 2006. “A study on the affecting variables on the organizational commitment of public librarians.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(4): 307-331.
- [29] Young-Ai Um, 1989. “Library education in Japan, the Republic of Korea and Taiwan: A comparative Study.” *Journal of the Korean Library Science Society*, 17: 203-227.
- [30] Young-Ai Um, 1997. “A comparative study on the present education for information professionals in the U. S. A. and the U. K.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 27: 1-26.
- [31] Young-Ai Um, 2004. “A study on the librarians’ professional criteria and works.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(3): 159-175.
- [32] Dong-Geun Oh, Ji-Suk Yeo, & Young-Kyu Lim, 2007. “Influence of working environment and conditions on the job satisfactions of librarians.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(2): 203-221.
- [33] Kil Ho Yoo, 1998. “Relation of job satisfaction and cognitive style of librarians in academic library.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 32(2): 77-96.
- [34] Kil Ho Yoo, 1999. “A study on the demographic characteristic, personality types, and cognitive styles affecting job satisfaction of university librarians.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 33(1): 49-65.
- [35] Kil Ho Yoo, & Jeung-Sook Park, 2002. “A study on the effect of the Superiors’ leadership type on job satisfaction of university librarians.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 33(4): 125-147.
- [36] Kil-Ho Yoo, & Kay-Moon Han, 2001. “The analysis of influence factor on the organizational

- commitment of librarian's of public libraries at Pusan." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 32(1): 1-17.
- [37] Kil-Ho Yoo, & Kay-Moon Han. 2005. "A study on the effect of leadership types on stress syndrome of librarians in the public libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(3): 1-20.
- [38] Young Youn. 1997. "A Study on the conflict levels of the public librarians in Korea." *Journal of the Korean Library Science Society*, 14(20): 7-45.
- [39] Young Youn, & Mu Jin Lee. 1999. "A study on the factors influencing interpersonal conflict of the private university librarians." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 33(2): 23-43.
- [40] Hye-Young Yoon. 2000. "A study on the organizational culture of university libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 34(4): 97-121.
- [41] Hee-Yoon Yoon. 2005a. "Analysis and suggestions of the librarians as public servants in USA, UK and Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(2): 121-140.
- [42] Hee-Yoon Yoon. 2005b. "A study on the improving personnel system of librarianship in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 39(3): 45-73.
- [43] Kyung-Min Lee. 2008. "A study of librarian's identity in digital environment." *Journal of The Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 19(1): 157-174.
- [44] Du-Yi Lee, & Yeen-Bai Koo. 2008. "A study on the junior college librarians personality type and job satisfaction." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(3): 119-17.
- [45] Mu-Jin Lee, & Tae-Woo Nam. 2009. "A study on conflict resolution in korean university libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(3): 107-145.
- [46] Myung-Gyu Lee. 2002. "Local autonomy and training of public librarians." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(3): 311-330.
- [47] So-Yeon Lee. 2000. "Qualitative study on organizational culture of an academic library: A Case Study of New Millennium Library." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 34(4): 123-142.
- [48] Sook-Hee Lee. 2005. "A Study on faculty status for academic librarians." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 39(1): 81-103.
- [49] Soon-Ja Lee. 1992. "Professional ethics in librarianship and information works." *Journal of the Korean Library Science Society*, 22: 1-27.

- [50] Yeon-Ok Lee. 2005. "A study on the roles and development of professionalism of children's librarians." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(3): 233-256.
- [51] Young-Hun Lee. 2002. "Essay on consolidate librarians' professionalism." *Dosegwan*, 57(1): 17-39.
- [52] Eun-Chul Lee, & Kapseon Kim. 2002. "A study on the professional image of librarianship." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(3): 25-47.
- [53] Eun-Chul Lee, & Kapseon Kim. 2005. "Barriers to university librarians' research utilization." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(1): 77-91.
- [54] Eun-Chul Lee, & Hyo-Jung Sim. 2006. "A study on the influence of job factor on organizational commitment of public librarians." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 37(4): 419-442.
- [55] Jae-Whoan Lee. 1998. "Needed to recover: The identity of academic Libraries and librarians." *Doseogwahaknonjip*, 28:505-525.
- [56] Jae-Whoan Lee. 2003. "Is the librarianship in Korea a profession?" *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 37(2): 57-87.
- [57] Jae-Whoan Lee, et al. 2005. "Evaluation and requirement of librarians on LIS education." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 39(4): 45-69.
- [58] Cheol-Chan Lee. 2008. "A study on mentoring for university librarians: Case study of P university library." *Journal of The Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 19(2): 187-198.
- [59] Dong-bin Lim. 1996. "A study about the public library users' cognition degree for librarians: Centering at the Pusan area." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 24: 275-300.
- [60] Dong-bin Lim. 2001. "A study on the development of continuing education to enhance the specialization of librarians." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 35(4): 51-77.
- [61] Duk-Hyun Chang, Yeon-Ok Lee, & Jin Yoon. 2003. "Rethinking public library director's duties: A qualitative approach." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 34(4): 253-270.
- [62] Hye-Rhan Chang. 1997. "Continuing education for the library and information professionals : Present situation and need assessment." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 31(1): 7-28.
- [63] Hye-Rhan Chang, Hyun-Jin Hong, Young-Hee Noh, & Eui-Kyung Oh. 2008a. "Demand



- analysis to develop Continuing education programs for academic librarians in Korea.” *Journal of The Korean Society for Information Management*, 25(3): 177-207.
- [64] Hye-Rhan Chang, Hyun-Jin Hong, Young-Hee Noh, & Eui-Kyung Oh, 2008b. “A study on the curriculum development of continuing education for academic librarians in Korea.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3): 133-168.
- [65] Yeon-Kyoung Chung, 1997. “A study on job requirements and qualifications for catalogers in academic libraries.” *Journal of The Korean Society for Information Management*, 14(2): 143-163.
- [66] Hyun-Wook Jung, & Hye-Young Kang, 2007. “A Q-study on librarians’ role orientations.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(2): 13-30.
- [67] Chan-Sik Cho, 1996. “Historical development of librarianship in South Korea: From 1961 to 1979.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 30(3): 67-84.
- [68] Byung-Woo Choi, Jung-Hee Choi, & Hyong-Gi Kim, 2008. “A study on the factors of career decision-making and the moderating effects of personality types.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(3): 27-19.
- [69] Eun-Ju Choi, 1991. *A Study on the Vocational Characteristics and Patterns of Korean Female Librarian*. Ph.D. diss., Yeonsei University.
- [70] Eun-Ju Choi, 1991. “A study on the factors affecting career patterns of korean female librarians.” *Journal of the Korean Library Science Society*, 21: 103-140.
- [71] Yoon-Ok Han, 2001. “Socio-cultural perspectives on the image of teacher-librarian as profession.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 35(3): 211-234.
- [72] Myung-Ja Hong, 2002. “A study on the malpractice of information professionals.” *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 33(1): 179-207.

〈부록 1〉 사서의 직업사회화 영향요인

분류분석	영역분석	
	총괄용어	의미론적 관계
대학의 전공교육	진공선택 계기	완전 포함 (X는 Y의 한 종류)
	대학의 전공교육 영향	결과(X는 Y의 결과)
	직업선택 계기	완전 포함
	이론과 실무격차	원인(X는 Y의 원인)
사회적 변화	정보기술의 반영으로 도서관 업무처리 변화	완전 포함
	한국사회의 변화	완전 포함
	사회적 변화 영향	결과
업무	업무 유형	완전 포함
	업무 인식	완전 포함
	업무 특성	완전 포함
	근무 조건	완전 포함
인간관계	조직 구성원 관계 유형	완전 포함
	대인관계 전략	완전 포함
이용자	이용자 유형	완전 포함
	이용자 대응의 영향	결과
	사서가 지각하는 도서관의 도서관 인식	완전포함
도서관 조직풍토	사서가 지각하는 소속도서관 조직 풍토	완전 포함
	일반인 인식	완전 포함
사회적 인식	조직 인식	완전 포함
	사서의 잠재적 인식	완전 포함
전문성 향상 노력	전문성 향상 노력 유형	완전포함
	전문성 향상 노력 계기	원인
	전문성 향상 노력 결과	결과

포함용어

입시정책·개발별 정책, 실용 학문(졸업후 취업고려), 도서관·책에 대한 좋은 이미지, 조용한 학문, 전공의 참신성(신생학문, 컴퓨터, 정보), 주변인 조언

문헌정보학 원리와 지식 획득, 교수자의 도서관·사서·책의 열정과 조언에 정서적 감화

전공이러 선택(도서관과 사서직의 긍정적인 측면만 보고 진입, 열악한 현실을 알고 사명감을 가지고 임직)

기존 교육과정 내용의 '질답지 문제, 도서관 현장의 불이해로 중요 내용 간과·사회 변화추세를 반영하지 못한 교육과정 개가계, 전산화, 토털시스템, 인터넷, 전자도서관, 주제실 운영

국가 경제상황(구체금융(IMF)시기), 도서관정책의 변화(공공도서관 명칭변경, 사서직의 행정직 편입 사태), 교육정책의 변화(정부 주도의 학교도서관 지원체계)

사서직 위기가감 확산으로 인식전환 강제, 사서직 성장 지원체계

대인봉사업무와 기술봉사업무, 가시적 업무와 비가시적 업무, 선호업무와 비선호업무

일을 해도 '표'가 안 남, 일을 하려면 엄청 많고 일을 안 하려면 안 해도 되는 업무, 남들은 모르고 우린만 아는 일

이타적 봉사정신 필수(이용자가 원하는 것 그 이상을 해 주는 것, 이용자 편의 향상을 위한 능동적·진취적 자세)

승진 정책, 정상 근무의 근무, 소진

취종의 의사결정(사서직 신뢰형, 불신형), 상급자(업무능력, 인품, 자기개발에서 본보기, 성장의 역할 모델), 행정직(주객전도), 후배(상호보완, 상생의 동반자)

원만한 대인관계 유지(양보, 내가 먼저 손해 보는 식, 모나지 않게 함), 상대방의 좋은 점은 보고 나쁜 점은 덮지 말자

서비스에 만족하는 이용자, 스쳐가는 이용자, 불만족 이용자(사서의 업무지식 불충분으로 불만족 이용자, 불량이용자, 만성불량 이용자, 도서관에 대한 전문가적 식견을 가진 까다로운 이용자)

보람과 자부심, 업무적 성장의 계기(업무개선, 이용자 유형별 및 민원별 대응력 향상), 사서직 성찰 계기

수동적 기관, 없어서는 안 되는 외곽부서, 폐쇄적 단절된 공간

평생 함께 근무하는 경향이므로 의도적으로도 좋은 인간관계 유지, 여직원 많고 여성성 강함, 의욕있는 사서에게 비우호적, 배타적 폐거리 형성 경향, "변화와 혁신"이 무색한 구태 의연함과 안주, 개인주의 의연

책과 함께하는 직업, 한가롭고 편한 직업

편한 직업, 책 많이 읽는 직업, 별정직, 있는 등 조용히 지내도 되는 직업

외부 소개시 '부역 설명이 필요하기 때문에' 굳이 '사서'라고 소개 안 하는 경향, 결혼 할 때 남성사서들은 배우자나 배우자 가족에게 근무처 소속(교육청 공무원, 대학 교직원)으로 소개하는 경향, 자녀들에게 추천하고 싶지 않은 직업

밑은 업무 열심히, 연수·세미나·관련모임 참석, 대학원 진학, 전공 및 업무 연관분야 독서, 자격증 취득

사회적 변화로 위기감, 역할인식 자각(지식 부족 인식, 승진정책의 좌절감, 슬럼프, 전문성 고심)

새로운 지식 확보, 업무 체계도·업무 능력 향상, 시대적 동향 파악, 정보·열정교류, 사명감 및 근무자에 계고취