

# 도서관 사서의 역량가치 평가 연구

## A Study on the Evaluation of Librarian's Competency Value

차 성 종 (Sung-Jong Cha)\*

김 진 목 (Jinmook Kim)\*\*

박 희 진 (Heejin Park)\*\*\*

### 목 차

- |                  |                        |
|------------------|------------------------|
| 1. 서론            | 4. A도서관 사서의 역량가치 평가 결과 |
| 2. 이론적 배경 및 선행연구 | 5. 논의사항                |
| 3. 연구방법          | 6. 결론 및 제언             |

### 초 록

본 연구는 정보전문직으로서 사서의 역량가치를 평가하고 분석함으로써, 사서의 역량 강화방안에 대한 시사점을 제시하고자 수행되었다. 그 결과로는 첫째, 도서관 인적자본으로서 사서의 공통 역량가치를 기량, 지식 및 행동과 태도로 구분하여 각각의 영역에 대한 A도서관 사서의 역량가치를 평가한 결과, '사서의 행동 및 태도' 영역의 평균이 가장 높았으며, '사서의 기량' 영역, '사서의 지식' 영역 순으로 분석되었다. 둘째, A도서관 사서의 '사서의 기량' 영역의 역량가치 평가에서는 '의사소통', '리더십', '기술' 평가요소 순으로, '사서의 지식' 영역의 평가에서는 '법률 및 정책', '마케팅', '학습 및 성장', '재무 및 회계' 평가요소 순으로, '사서의 행동 및 태도' 영역의 평가에서는 '윤리 및 가치', '대인관계', '고객 서비스' 평가요소 순으로 각각 평가 결과가 높게 나타났다. 셋째, A도서관 사서의 역량가치 평가 결과에 대하여 평가 대상자 특성에 따른 평균 차이가 존재하는지 분석한 결과, 전체 역량가치에 대해서는 '근무기간' 요인만이, '사서의 지식' 영역에서는 '연령'과 '근무기간' 2가지 요인이 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 넷째, 사서의 역량가치는 평가 대상자의 특성에 따라 어떠한 영향을 받는지 알아보기 위해 분석한 결과, '사서의 기량' 영역의 역량가치에 대해 '최종학력' 요인만이 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 다섯째, 사서의 역량가치를 높이는 데 있어 문제점 및 바람직한 개선방안에 대한 조사에서는 '사서자격제도'나 '사서 양성체계' 등 시스템적 측면에서의 문제점 및 개선방안을 제시하는 비율이 높았다.

### ABSTRACT

This study was performed in order to provide suggestions on how to strengthen librarian competency by evaluating and analyzing the competency value of librarians as information professions. First, the study divided the common competency value of librarians as human capital of libraries into skills, knowledge, behavior and attitude, and analyzed each area of competency value for librarians of the A-library. As a result, the average of the 'librarian's behavior and attitude' area was the highest, followed by the 'librarian's skill' area and the 'librarian's knowledge' area. Second, in terms of 'librarian's skill', A-library librarians' competence values were high in the order of 'communication', 'leadership', 'technology' and in the terms of 'librarian's knowledge' ones were high in the order of 'law and policy', 'marketing', 'learning and growth' and 'finance and accounting'. In addition, in areas of 'librarian's behavior and attitude', the factors were high in the order of 'ethics and values', 'interpersonal relationships' and 'customer service'. Third, the analysis of whether the average difference exists depending on the characteristics of A-library librarians on their evaluation of the competency value shows that only the 'working period' factor in the total competency value and the two factors 'age' and 'working period' were statistically significant in the 'librarian's knowledge' area. Forth, as a result of a regression analysis to identify the characteristics of A-library librarians and their impact on competency value, only the 'final education' factor was statistically significant for the competency value of the 'librarian's skill' area. Fifth, in the survey on problems and desirable improvement measures in increasing the competency value of librarians, the proportion of presenting problems and improvement plan in systemic aspects such as the 'librarian qualification system' and 'librarian training system' was high.

키워드: 사서, 직무, 핵심역량, 가치 평가, 역량 개발

Librarian, Duty, Core Competencies, Valuation, Competency Development

\* 신라대학교 문헌정보학과 조교수(sjcha@silla.ac.kr / ISNI 0000 0004 6426 6924) (제1저자)

\*\* 강남대학교 ICT공학부 데이터사이언스전공 부교수(kjinmook@kangnam.ac.kr) (교신저자)

\*\*\* 한성대학교 디지털인문정보학트랙 부교수(papermod@hansung.ac.kr / ISNI 0000 0004 9344 4005) (공동저자)

논문접수일자: 2021년 1월 19일 최초심사일자: 2021년 2월 4일 게재확정일자: 2021년 2월 15일

한국문헌정보학회지, 55(1): 107-133, 2021. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.1.107>

## 1. 서론

지금까지 도서관에 대한 가치 평가는 정보서비스 등 도서관을 직접적으로 이용함으로써 오는 편익에 대한 이용 가치와 존재가치, 유산가치, 선택가치, 명성가치 등의 비이용 가치에 대한 두 가지 측면에서 주로 평가가 이루어져 왔다. 도서관 운영과 서비스 제공의 주체인 사서는 실상 도서관의 가치 증진에 지대한 공헌을 하고 있으므로 도서관의 가치와 분리하여 생각할 수 없지만, 지금까지 도서관의 가치 측정에 있어 도서관의 전문인력인 사서의 가치를 포함하여 측정된 시도가 거의 없었다고 볼 수 있다. 그러므로 도서관 운영 및 정보서비스 제공을 위해 핵심적 역할을 수행하는 사서의 가치에 대한 제조명과 이에 대한 핵심역량 및 그 역량의 가치를 분석할 필요가 있다.

사서직의 핵심역량 분석이 중요한 이유는 정보전문직으로서 사서는 인터넷 및 디지털 정보 환경으로 인한 지식정보 이용 경로의 다변화, 디지털 패러다임의 확산에 따른 정보매체의 다양화, 개인 이용자의 지식정보 소비행태의 다변화 및 맞춤형 경향 등의 디지털 변화에 적극적으로 대비가 필요하고, 여기에 대한 적절한 대응이 가능하도록 전문지식과 기술적 능력 등을 갖추어야만 도서관 운영 및 정보서비스를 제공하는 전문직으로 자리매김할 수 있기 때문이다. 이에 주요 해외 선진국가 및 국내 도서관 관련 전문직 단체 및 학계는 사서직이 새로운 정보기술 환경에 대처하는데 필요한 핵심역량, 즉 사서의 직무 수행을 위한 실무능력 제고에 요구되는 핵심지식과 기술적 능력을 제시하고 있다.

미국도서관협회(ALA)(2009)는 문헌정보학 석사학위(MLS 또는 MLIS) 소지자로서 도서관 사서에게 요구되는 핵심역량을 전문직 기초 지식, 정보자원, 지식정보 조직, 기술적 지식 및 기량, 참고 및 이용자 서비스, 연구, 계속교육 및 평생학습, 경영관리 8개 영역으로 나누어서 제시하고 있고, 캐나다연구도서관협회(CARL)(2010)는 21세기 연구도서관 사서가 갖추어야 할 핵심역량을 기초지식, 인간관계 기술, 리더십과 관리, 장서개발, 정보해득력, 연구활동 및 전문직에의 기여, 정보기술 능력 등 7개 영역으로 제시하였으며, 국립중앙도서관(2015)은 미래 전문사서직의 핵심역량을 크게 전문직 기반, 정보자원 개발, 지식정보의 조직, 정보기술 관련, 이용자서비스, 교육연구, 평생학습, 경영관리 8개의 영역으로 나누고 그에 따른 요구되는 지식 및 기술을 제시하였다.

디지털 정보시대에서의 정보전문직으로서 사서가 도서관의 가치에 미치는 영향을 분석하기 위해서는, 전술한 바와 같은 기 제시된 사서직 핵심역량 분석 결과를 기반으로 사서의 역량가치를 측정할 수 있는 평가도구를 설계하여 정보전문직 사서의 가치를 적절히 평가해야 할 것이다. 이를 위하여 사서의 개인 역량 수준을 점검하는 자가진단도구를 개발하여 실제로 도서관 및 정보센터의 현장 실무자를 대상으로 사서의 역량가치를 평가·측정하고 이를 분석해 볼 필요가 있다. 이러한 분석 결과를 통해서 궁극적으로 도서관 현장 사서의 직무역량 증진을 위한 방안을 도출할 수도 있을 것이다.

그리하여, 본고의 연구결과가 향후 도서관 및 정보센터에서 실제로 활용되는 사서의 역량개발을 위한 재교육 및 역량개발 프로그램에 적절

하게 반영되어, 사서의 역량가치 평가 결과가 도서관의 HRD 전략에 보다 긴밀하게 연계될 수 있는 현장 실무 유용성을 제고하는 데 기여하고자 한다.

## 2. 이론적 배경 및 선행연구

### 2.1 가치 및 가치평가

오늘날 자본사회에서 가치를 논할 때 일반적으로 금전적 가치를 이야기하지만, 화폐는 양적 가치화를 위해 개발된 하나의 수단일 뿐이며, 가치는 특히 다른 것과 비교하여 유용성 혹은 바람직함이며, 유용성은 실질적 목적의 평가 즉, 수치적 평가를 강조하는 것이다. 유용성은 공리주의자 입장의 최대 다수의 최대 행복처럼 양적가치에 대한 논의로 간주하기 때문에 유용성은 가치의 단면적인 것이며, 모든 대상은 미적 혹은 기쁨 등의 바람직함을 포함하는 것이다(장우권, 박성우 2012).

가치들은 편익 지향적인 것이라 볼 수 있는데, 어떤 특정 제품에 부여된 가치들을 현실화함으로써 증가하는 편익의 범위를 결정하기 위해서 보통 가치평가를 도입하는 것이다. 그러므로 일반적으로 가치평가는 사물 또는 그 속성에 대한 가치 판단을 수행하는 것으로 해석할 수 있으며, 특정 제품 또는 대상의 특정한 가치에 대한 구체화를 통한 비교 평가라고 정의할 수 있을 것이다.

장우권, 박성우(2012)는 지적자본에 대한 이해 및 평가를 위해 재무평가, 가치측정, 가치평가 그리고 측정에 관해 4가지 방법에 대한 관계

를 설정하고, 금전적 가치에 대한 기준을 말할 때 가치를 결정하는 방법을 재무평가로, 비금전적 가치를 사용할 때 관측할 수 있는 현상으로 변화시켜야 하는 것을 가치 측정방법이라고 각각 정의하였다. 그리고, 기준이 관측할 수 있는 현상으로 변환되지 않을 경우에 평가자의 개인적 판단에 근거하여 평가하는 것을 가치평가 방법으로, 프레임워크 가치에 대한 기준을 포함하고 있지는 않지만 관측할 수 있는 현상과 밀접하게 관계된 계량척도(metrical value)일 때는 이를 측정방법이라 규정하고 있다.

### 2.2 역량가치 평가

‘역량’이라는 용어는 White(1959)가 개인의 특성으로 역량(competency)을 규정하고 처음 사용한 이후 여러 학문 분야에서 다양한 논의가 진행되어왔는데, McClelland(1993)는 역량의 정의로서 ‘현장에서의 우수한 직무성적을 예측하게 하는 개인의 내재적 특성’이라고 제시한 바 있다. 기존의 지능 및 적성 검사로는 실제 개인의 직무 성과나 성공 여부를 판단하는 데에 한계가 있다는 점을 감안하여 그 대안으로 개인의 행동 기반의 역량이 평가의 대상이 되어야 한다고 역설하였다. 특히 McClelland는 “훌륭한 경찰관을 선발하고 싶다면, 경찰관으로서 높은 성과를 내는 개인들의 특성을 찾고 이를 기초로 평가한다면 훌륭한 경찰관을 선발할 수 있다”고 주장하며 개인 역량을 중심으로 한 인적자원에 대한 평가의 유용성을 제기하였다.

또한 Boyatzis(1982)는 “성공적인 직무수행에 관련된 개인의 지식(knowledge), 스킬(skill), 특질(traits), 동기(motive), 자기 이미지(self

image), 사회적 역할(social role) 등과 같은 내재적 특성"으로 역량을 정의하였고, Spencer & Spencer(1993)는 "역량이란 특정한 상황이나 직무에서 구체적인 준거나 기준에 비추어 평가했을 때, 효과적이고 우수한 성과의 원인이 되는 개인의 내적 특성"이라고 정의하였다. 이러한 정의를 통해서 역량은 선천적인 것과 후천적으로 습득되는 능력 두가지, 즉, 선천적으로 타고난 개인의 특질과 학습이나 노력, 경험에 의해 습득되는 후천적인 지식과 기술, 태도 모두를 통합한 총체적인 것으로 규정할 수가 있다.

1990년대 이후에는 역량과 관련된 논의가 다양한 이론적 배경을 토대로 전개되었는데 주로 개인의 행동 특성에 초점이 맞춰졌으며, 이를 통해 역량이라는 개념은 성과를 측정하고 개선점을 모색하는 데 있어 높은 활용도를 갖게 되었다고 할 수 있다(박용호, 조대연, 배현경, 이해정 2012). 특히, 역량은 인적자원의 HRD, 교육훈련 등에 보다 활발히 이용되었는데, 이는 직무교육을 실시함에 있어 성과 중심 교육을 수행하기 위한 근본적인 목적 달성을 위해서는 성과와 직결될 수 있는 개인의 능력으로서의 역량을 교육 훈련에 활용하는 것이 효과적이라는 예측이 확대되었기 때문이라고 볼 수 있을 것이다.

위에서 살펴본 몇 가지 역량의 개념을 종합해 볼 때, 역량은 개인이 특정한 상황이나 직무에서 자신의 업무를 성공적으로 수행하는 데에 필요한 지식, 기술, 태도 등을 포함한 개인의 내적 특성으로 간주하는 것이 일반적인 견해라고 볼 수 있겠고, 이러한 지식, 기술, 태도 등 개인의 역량을 확인하고 분석하기 위해 일반적으로

취할 수 있는 방법은 직무 수행자의 행동을 각 영역 별로 분석하고 파악하여 그 직무 수행자가 가지는 역량의 가치를 평가하는 것이다.

그렇다면 역량이라는 개념을 실제 직무의 교육 및 평가 등에 활용하고자 할 때 그 토대를 마련해 준다는 점에서 역량이라는 개념이 가지고 있는 특성은 무엇인지를 한 번 살펴보자면, 이흥민(2014)은 대표적으로 여섯 가지 특징을 언급하고 있다. 첫째, 업무의 수행과정에서 나타나는 구체적인 행동으로 역량을 파악할 수 있다는 특징이 있는데, 즉, 능력이 일반적인 지식, 기술, 특징 등을 다룬다면 역량은 직무 수행에서 나타나는 개인의 행동 특성이 중심이 된다는 점이다. 둘째, 역량은 조직의 변화를 지원한다는 것이고, 셋째, 성과 기준과 직무수행 환경에 따라서 개인에게 요구되는 역량이 달라질 수 있다는 점을 감안할 때 역량은 상황 대응적이라는 점이다. 넷째, 역량은 업무 성과에 초점을 맞추고 있다는 점에서 성과 중심적이라고 할 수 있고, 다섯째, 역량은 개발이 가능하다는 점이다. 여섯째, 타인들이 한 개인의 역량을 평가하고 피드백을 제공하며, 변화를 객관적으로 측정할 수 있다는 점에서 역량은 관찰이 가능하고 일정한 기준에 기초하여 측정 가능하다는 특징을 가지고 있다는 점이다. 마지막 여섯째 특징으로 논의가 된 것이 바로 측정과 관찰이 가능한 역량의 특징, 즉 역량이 지닌 가치를 평가할 수 있는 측면에서의 특징을 의미한다고 볼 수 있다.

본 연구는 이러한 역량이 가지고 있는 다양한 특징 중에서 관찰과 측정이 가능하다는, 역량이 지닌 가치를 평가할 수 있는 부분에 초점을 맞추고자 한다. 즉, 역량가치 평가라는 것은

역량이라는 개념을 특정 직무에 반영하여, 그 직무를 수행하고 있는 개인의 가치 평가에 활용한다는 것을 의미한다. 그러므로 특정 직무에서의 역량가치 평가는 개인의 직무 역량 수준을 정확하게 측정하고 평가함으로써 직무자 개인의 생산성과 가치를 발견하고, 나아가 직무자가 몸담고 있는 조직 차원의 생산성과 가치를 제대로 검증하고자 하는 의도를 내포한다고 할 수 있다.

이렇게 특정 분야 직무자의 역량가치 평가를 통해 궁극적으로는 직무자 개인 또는 직무자가 재직하고 있는 조직의 생산성 및 가치를 제고하기 위해서는, 무엇보다 현 수준에 대한 정확한 이해가 필요하며 현재의 역량 수준에 대한 정확한 진단 및 역량가치 평가가 사전에 이루어져야 할 것이다.

### 2.3 선행연구

본 연구에서는 사서의 직무 및 역량 분석에 따른 사서 역량가치 평가 지표 개발에 활용할 수 있는 역량 기준의 요소와 방향을 모색하기 위하여, 사서 역량 개발 및 평가 모형에 관한 선행 연구를 아래와 같이 조사하였다.

김정택(2009)은 공공도서관의 사명을 달성하고 성과를 제고할 수 있는 성과지표 모형을 개발하고자 학습 및 성장 관점, 내부 프로세스 관점, 자원 관점, 이용자 관점의 4가지 관점 아래 12개의 주요 요인, 36개의 핵심 성과지표로 구성된 BSC 기반 공공도서관 성과지표 모형을 도출하였다. 그리고 공공도서관 사서를 대상으로 도출된 성과지표 모형의 상대적 가중치를 산정하여 공공도서관의 사명 달성과 성과 제고

에 어떠한 성과지표가 중요한지를 분석한 연구를 진행하였다.

장우권, 박성우(2012)는 공공도서관의 지적자본과 평가지표를 통한 도서관의 지적자본 평가모형을 설계하고자, 핵심역량과 지표, 지적자본 평가지표를 제시하고 이에 대한 평가모형을 도서관에 적용 가능하도록 하였다. 이 연구에서 사서는 공공도서관의 인적자본으로서 그 평가지표를 사람이 지니고 있는 역량을 반영하여 사서의 직업과 관련된 기량, 지식, 행동 및 태도에 초점을 둔 역량을 체계화하여 평가항목, 평가지표, 하위지표를 제시하였다. 이 연구의 결과는 도서관의 내외적 환경에 대한 가치와 역량을 정량·정성적으로 평가할 수 있는 지표로 활용할 수 있다.

김성준(2013)은 미국의 사서교사 전문성과 관련하여 미국에서 활용되고 있는 국가 수준과 주정부 수준의 사서교사 평가기준과 도구 그리고 자기평가 도구를 분석하여, 미국의 국가 수준의 학교도서관 기준에 맞춘 사서교사 양성, 자격기준, 평가기준의 일관성있는 전문성 개발 구조를 파악하였다. 그리고 미국 여러 주정부의 실정에 맞는 정보전문직인 사서교사의 평가기준과 도구를 분석하고, 그 특징을 제시하였다.

도혜진, 김현정(2017)은 국내에서 사서직무 만족도 연구는 꾸준히 진행되어왔으나 직무만족 평가지표 자체에 관한 연구는 거의 이루어지지 않았던 점에 착안하여, 사서 직무만족도에 대한 학위논문을 분석하여 평가요인의 시대별 흐름과 관중별 차이를 분석하였다. 그 결과 시대별 흐름에는 평가요인의 변화가 있었으며 도서관 유형 간의 차이는 미미했다는 것을 확인하였고, 나아가 12개의 평가요인과 39개의

설문문항으로 구성된 사서직만족에 대한 표준 평가지표를 개발하여 제시하였다.

이종창, 권나현(2017)은 변화되는 지식정보 환경과 정보이용자의 요구에 따른 전문직으로서의 사서의 역량기준에 대하여 국내외 주요 사서 역량 기준을 검토하고 향후, 사서직 계속 교육 프로그램 개발에 활용할 수 있는 역량 기준의 요소와 방향을 제안하였다. 국가직무능력 표준(NCS) 문헌정보관리와 함께 사서직과 관련하여 필요한 전문 및 기초 핵심역량을 체계화하여 능력단위와 직무 영역에 따른 14개의 역량 구성단위를 제시하였는데, 사서직이 전문직이라는 특성을 고려하여 모든 직급의 현장 사서들은 관련 업무의 새로운 동향과 정보기술을 습득하기 위해 자신이 담당하는 직무영역에서 지속적으로 교육을 받아야 하는 사서 역량 평가의 필요성을 역설하고 있다.

위에서 살펴보았듯이 문헌정보학 전공 분야에서는 그동안 사서직 전문성 연구, 직무분석 연구, 직무만족도 연구, 도서관서비스 가치 연구 등의 정보전문직으로서 사서의 직무 전문성과 관련된 연구가 다양하게 이루어져 왔지만, 아직까지는 도서관의 가치에 지대한 영향을 미치는 정보전문직으로서 '사서'의 가치를 정량적 혹은 정성적으로 평가하고 측정하기 위한 심층적인 연구는 거의 이루어지지 않은 실정이다.

따라서 선행연구 분석을 통해서 사서의 개인 역량수준을 점검하는 자가진단도구 개발 및 적용에 관한 실증적인 연구가 필요함을 확인하여, 본 연구에서는 정보전문직으로서 사서의 역량 가치 평가 및 분석을 통해서 사서의 가치를 재조명하고, 이를 바탕으로 사서의 역량 강화 방안을 도출하여 제시하고자 한다.

### 3. 연구방법

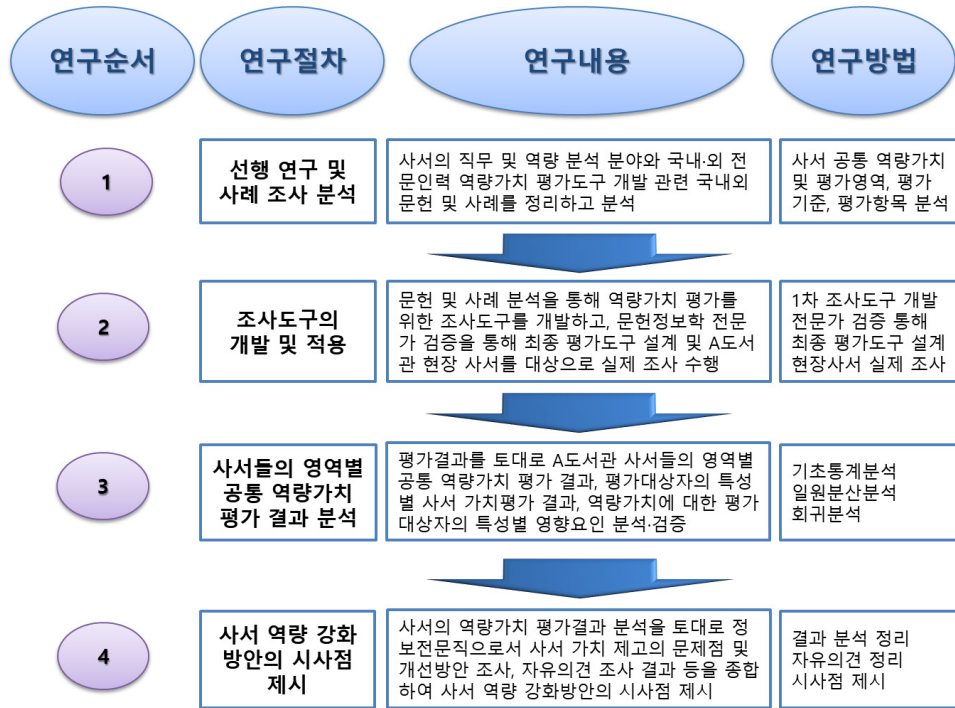
#### 3.1 연구내용 및 방법

본 연구는 연구 목적을 달성하기 위해 <그림 1> 및 다음과 같은 연구내용을 체계적으로 설계하여 진행하였다.

첫째, 사서의 직무 및 역량 분석 분야와 국내·외 전문인력 역량가치 평가도구 개발 분야의 국내·외 선행연구 및 사례 조사·분석을 실시한다. 사서를 포함한 주요 전문인력 가치 평가의 선행연구 및 관련 사례에 대한 조사와 분석을 통해, 도서관 가치 증진을 위한 사서의 역량가치 평가 및 직무역량 강화 방안을 제시하기 위한 본 연구의 이론적 배경을 확립하고자 하였다.

둘째, 장우권, 박성우(2012)의 선행연구에서 도출된 '공공도서관의 인적자본 평가지표'를 기반으로 도서관 현장에서 정보전문직인 사서의 공통 역량가치를 평가할 수 있는 조사도구를 개발하였고, 문헌정보학회 연구자 3명, 도서관 및 정보센터 실무현장 전문가 5명의 검토를 받아 내용의 타당성을 최종적으로 확인하였다. 그리고 완성된 조사도구(설문지)의 배포 및 조사를 통해, A도서관의 사서들을 대상으로 실제로 도서관 및 정보센터의 현장 실무 업무를 수행하는 데 있어 필요한 공통 역량가치에 대한 평가를 실시하였다.

셋째, 기술통계분석, 일원분산분석, 회귀분석 등을 이용하여 A도서관 사서들의 영역별 공통 역량가치 평가 결과를 분석하고, 자격증, 최종 학위, 연령, 근무기관 등 평가 대상자의 특성별 차이에 따라 보여지는 역량가치 평가 결과의 차



〈그림 1〉 본 연구의 절차 및 연구설계

이 분석, 사서의 역량가치에 대한 평가 대상자의 특성별 영향요인 분석 등을 수행하였다.

넷째, 정보전문직으로서의 사서 가치 제고의 문제점, 정보전문직으로서의 사서 가치 제고의 개선방안 등 조사, 평가 대상자의 자유의견 조사 결과 및 정보전문직으로서 사서의 역량가치 평가에 대한 본 연구의 분석 결과를 종합하여 정보전문직으로서 사서의 역량 강화를 위한 시사점을 제시하였다.

### 3.2 연구대상 및 자료수집 방법

정보 전문직인 사서가 도서관 현장에서 수행하고 있는 일반적인 역량에 해당하는 공통 역량 가치를 평가하기 위해, 도서관 인적자본으로서

사서의 공통 역량을 크게 '기량, 지식 및 태도'의 3가지 영역으로 구분하여 조사도구를 개발한 후, 현재 A도서관 현장에서 업무를 수행하고 있는 사서를 대상으로 설문조사를 실시하였다. A도서관은 규모면에서 대규모에 속하는 국립도서관으로서 현재 도서관 사서 직무와 관련된 유일한 표준 직무분석표인 국가직무능력표준(NCS)상의 '문헌정보관리' 직무에서 제시된 문헌정보조직, 이용자 정보서비스, 문헌정보보존, 문헌정보수집, 문헌정보시스템 구축 등 모든 능력단위의 업무가 종합적으로 수행되고 있는 환경임을 감안할 때, A도서관 모든 부서에 근무하는 직원에게 공통적으로 적용될 수 있는 역량 가치를 평가할 수 있는 '공통 역량가치 평가'를 위한 조사도구를 설계하여 도서관의 모든 부서에 근무

하는 사서를 대상으로 조사를 진행하였다.

설문조사를 위한 자료의 수집은 조사도구를 인쇄하여 배포한 후 오프라인 방식으로 진행하였는데, 2020년 7월 15일부터 7월 21일까지 약 1주에 걸쳐 A도서관 6개 각 소속부서에 근무하는 사서 99명을 대상으로 미리 연구목적을 설명하고 동의를 구한 후 구조화된 설문지를 이용한 자기기입식 조사를 실시하였다. 오프라인 조사를 통해 수거된 전체 설문지 중 누락되거나 응답이 불완전한 경우를 제외한 83명을 최종 분석대상으로 하였다.

### 3.3 조사도구 설계

현재, 도서관정보정책위원회·문화체육관광부에서 주관하는 전국 도서관 운영 평가에서는 도서관의 인적자본에 대한 평가는 최고 관리자의 전문성 및 경력, 사서 및 직원의 현황과 전문성 증진을 위한 직원 교육 훈련체계 등으로 구성되어 있는데, 현행 도서관 운영평가 시스템은 평가 영역을 몇 개로 구분하고 그 아래에 지표를 구성하고 있어 경영자원의 투입과 산출, 산출과 성과의 인과성 및 영향관계를 제대로 평가할 수 없다는 문제점이 제기될 수 있다. 또한, 사서는 보통 인적자본에 대한 평가의 유용성에 대하여 의문을 제기하며 사서 개인의 의지나 노력만으로는 도서관서비스는 변화하기 어렵다는 인식을 가지고 있는 편인데, 단위 도서관에서 정보전문직인 사서가 조직 전체에 대한 잠재적인 혜택을 창출하는 점에서 조작적 정의에 의해 평가도구에 대한 문제점을 보완한다면, 이러한 한계를 극복하여 정보전문직인 사서의 역량가치를 충분히 측정해낼 수 있는 조사도구를 설계할 수 있을 것이다.

인적자본은 조직의 업무를 수행하는데 있어서 사람이 지니고 있는 역량(competence)을 반영하는 것으로서, 도서관의 인적자본인 사서의 역량은 도서관의 성과평가에 이용되며 또한 도서관 경영에 있어서 직원 선발 및 교육의 필요성에 대한 근거가 된다. 사서의 직업과 관련된 기량, 지식, 행동 및 태도에 초점을 둔 역량은 도서관 전문직의 발판을 유지하는데 도움을 줄 것이며, 기관 활성화에 핵심이 되는 역량의 정형화는 기관과 개인에 대한 변화의 기초를 제공할 수 있다(장우권, 박성우 2012).

인적자본에 대한 개념적 정의를 기반으로 먼저 도서관 인적자본으로서 사서의 공통 역량가치를 장우권, 박성우(2012)의 선행연구에서 도출되어진 바와 같이 크게 '기량, 지식, 행동 및 태도'의 3가지 영역으로 구분하였다. 그리고 각각의 영역에 대한 평가요소, 평가지표, 평가항목 등 세부영역을 장우권, 박성우(2012)의 연구에서 기 분석된 '평가항목, 평가지표, 하위지표, 조작적 정의'를 각각 기초자료로 하여 재구성하고 최종적으로 정보전문직인 사서의 공통 역량가치를 평가할 수 있는 본 연구의 조사도구를 새롭게 설계하였다. 조사도구를 구성하는 설문 항목은 장우권, 박성우(2012)의 연구 결과 등을 비롯한 선행연구 문헌조사와 문헌정보학계 학술 전문가 3명, 도서관 및 정보센터 현장실무 전문가 5명 등 전문가의 검토를 통해 3개 영역 총 91항목으로 작성하였다.

조사 세부항목은 인적자본으로서 사서의 기량을 평가하기 위하여 '의사소통, 기술, 리더십' 3가지 평가요소로 구분하고 하위의 세부 평가항목으로 28항목을 구성하였고, 인적자본으로서 사서의 지식을 평가하기 위하여 '학습 및 성



장, 법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅' 4가지 평가요소로 구분하고 하위의 세부 평가항목으로 36항목을 구성하였고, 인적자본으로서 사서의 행동 및 태도를 평가하기 위하여 '윤리 및 가치, 대인관계, 고객서비스' 3가지 평가요소로 구분하고 하위의 세부 평가항목으로 27항목을 구성하였고, 사서의 도서관 근무기간, 최종학력, 보유 자격증 등 일반사항 조사를 위한 7항목, 그리고 정보전문직으로서의 사서 가치 제고의 문제점, 개선방향 및 사서의 가치 제고를 위한 자유의견 조사 등을 위한 3항목을 포함하였다. 도서관 인적자본으로서 사서의 공통 역량가치를 평가하기 위한 항목의 측정 방식은 '매우 부족(1점)', '부족(2점)', '보통(3점)', '우수(4점)', '매우 우수(5점)'를 선택하는 리커트

식 5점 척도를 이용하였다.

### 3.4 조사도구의 신뢰도 및 타당도 검증

본고의 연구결과에 대한 자료분석을 위해 통계패키지(SPSS 26.0)를 활용하여 빈도분석, 기술통계분석, 일원분산분석, 회귀분석을 실시하였다.

정보전문직으로서 사서의 공통 역량가치 측정을 위한 조사도구인 설문지의 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach's  $\alpha$ 를 이용하여 신뢰도 분석을 실시한 결과, 전반적인 부분에서 신뢰도 계수가 0.6보다 높게 나타나 조사도구로서의 설문지는 내적 일치성이 있음이 판명되었다. 그 결과는 <표 1>과 같다.

<표 1> 사서의 공통 역량가치 평가를 위한 설문지의 신뢰성 검증 결과

영역	지표	항목수	cronbach's $\alpha$
사서의 역량	의사소통 방법	2	0.86
	응답수준	2	0.66
	의사소통 선택과 적용	2	0.84
	IT 기술 전문성	5	0.88
	디지털 자원 전문성	4	0.88
	조직의 비전 및 방향 설정	2	0.88
	리더십 태도	4	0.89
	프로젝트 경영 권리와 절차	4	0.92
	변화와 도전 예측 및 적응	3	0.86
	사서의 지식	경력 및 지식 향상	2
성장 및 평생학습		4	0.83
법률 이해 및 응용		6	0.90
정책 절차		5	0.90
안전 및 보안정책 실행		3	0.94
예산·재정 이해 및 활용		4	0.95
재무경영 프로세스 및 계획		4	0.91
마케팅 이해 및 적용		4	0.92
마케팅 개발·실행 및 평가		4	0.94

영역	지표	항목수	cronbach's <i>a</i>
사서의 행동 및 태도	윤리 및 가치 이해	4	0.91
	상호 존중	3	0.93
	지식 공유	2	0.87
	연대 의식	5	0.91
	행동관리 전략	3	0.91
	도서관 환경 관리	4	0.92
	서비스 태도	3	0.90
	상황 대처	3	0.92

〈표 2〉 사서의 공통 역량가치 평가를 위한 설문지의 타당성 검증 결과

영역	항목수	공통성
사서의 역량	28	0.88
사서의 지식	36	0.88
사서의 행동 및 태도	27	0.92

또한 조사도구의 적격성 판단을 위하여 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하여 타당도 분석을 실시한 결과, 모든 평가항목에서 공통성 수치가 0.4 이상으로 나타나 본 조사도구의 모든 평가항목들에 대한 타당성이 검증되었다. 그 결과는 〈표 2〉와 같다.

#### 4. A도서관 사서의 역량가치 평가 결과

##### 4.1 응답자의 일반적 특성 분석

이번 조사에 참여한 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 남성이 13명(15.7%), 여성이 70명(84.3%)이었으며, 연령은 40대가 30명(36.1%), 자격증 취득기관은 4년제 문헌정보학과가 59(71.1%), 보유 자격증은 2급 정사서가 65명(78.3%), 최종학력은 대학 졸업이 66명

(79.5%)으로 각각 가장 많은 분포를 보여주고 있는 것으로 나타났다. 또한 응답자의 근무기간은 21년 이상의 경력자가 22명(26.5%)으로 가장 많이 나타났으며, 1~5년 이하 20명(24.1%), 11~15년 이하 19명(22.9%), 6~10년 이하 16명(19.3%), 16~20년 이하 6명(7.2%) 순으로 차지하였다. 소속 부서는 E부서에 소속된 응답자가 33명(39.8%)로 가장 많았으며, B부서 18명(21.7%), D부서 14명(16.9%), C부서 11명(13.3%), F부서 5명(6.0%), A부서 2명(2.4%) 순으로 나타났으며, 상세 결과는 〈표 3〉과 같다.

##### 4.2 평가영역별 사서 역량가치 평가 결과 분석

4.2.1 전체 영역의 사서 역량가치 평가 결과  
 전체 영역의 사서 역량가치 평가에 대한 기초 통계량을 살펴보면, 〈표 4〉와 같이 평균은 3.33점, 표준편차는 0.47로 파악되어 A도서관 사서의 전체 역량 가치는 '보통' 보다는 다소 높은 수

〈표 3〉 응답자의 일반적 특성

항목	구분	빈도	%	항목	구분	빈도	%
성별	남	13	15.7	보유 자격증	준사서	12	14.5
	여	70	84.3		2급 정사서	65	78.3
연령	20대	12	14.5		1급 정사서	6	7.2
	30대	25	30.1		근무 기간	1~5년 이하	20
	40대	30	36.1	6~10년 이하		16	19.3
	50대	16	19.3	11~15년 이하		19	22.9
자격증 취득 기관	2년제 문헌정보학과	6	7.2	16~20년 이하		6	7.2
	4년제 문헌정보학과	59	71.1	21년 이상		22	26.5
	사서교육원	13	15.7	소속 부서	A부서	2	2.4
	평생교육원	2	2.4		B부서	18	21.7
대학원	3	3.6	C부서		11	13.3	
최종 학력	전문대 졸업	4	4.8		D부서	14	16.9
	대학 졸업	66	79.5		E부서	33	39.8
	대학원 졸업(석사 이상)	13	15.7		F부서	5	6.0

〈표 4〉 전체 영역의 사서 역량가치 평가 결과

항목	관측치	평균	표준편차	최소값	최대값
전체 역량	83	3.33	0.47	2	5
사서의 기량	83	3.34	0.48	2	5
사서의 지식	83	3.02	0.53	2	4
사서의 행동 및 태도	83	3.60	0.56	2	5

준으로 해석할 수 있는 것으로 분석되었다. 사서의 전체 역량 중 '사서의 행동 및 태도' 영역의 평균이 3.60점으로 가장 높았으며, '사서의 기량' 영역 3.34점, '사서의 지식' 영역 3.06점 순으로 나타났다.

#### 4.2.2 '사서의 기량' 영역의 사서 역량가치 평가 결과

'사서의 기량' 평가영역 중 '의사소통' 평가요소의 역량가치 평가 평균은 〈표 5〉와 같이 3.59점, 표준편차는 0.57로 파악되었는데, 이로써 '의사소통' 평가요소의 사서 역량가치는 '사서의 기량' 영역의 전체 역량가치 평균보다 다소

높은 수준으로 판단할 수 있다. '의사소통' 평가요소의 역량가치 중 '의사소통 방법' 평가지표 3.62점, '의사소통 선택과 적용' 평가지표 3.60점, '응답수준' 평가지표 3.56점 순으로 높게 나타났다.

'기술' 평가요소의 역량가치 평가 평균은 3.17점, 표준편차는 0.47로 파악되었는데, 이로써 '기술' 평가요소의 사서 역량가치는 '사서의 기량' 영역의 전체 역량가치 평균(3.34점)보다 상당히 낮은 수준으로 판단할 수 있고, 특히 '사서의 기량' 평가영역 하위의 3개 평가요소 중 가장 낮은 평균점을 기록하였다. '기술' 평가요소의 역량가치 중 'IT 기술 전문성' 평가지표 3.28

〈표 5〉 '사서의 기량' 영역의 사서 역량가치 평가 결과

항목	관측치	평균	표준편차	최소값	최대값
의사소통	83	3.59	0.57	2	5
의사소통 방법	83	3.62	0.63	2	5
응답수준	83	3.56	0.64	2	5
의사소통 선택과 적용	83	3.60	0.62	3	5
기술	83	3.17	0.47	2	4
IT 기술 전문성	83	3.28	0.55	2	5
디지털 자원 전문성	83	3.03	0.54	2	4
리더십	83	3.33	0.59	2	5
조직의 비전 및 방향 설정	83	3.26	0.70	2	5
리더십 태도	83	3.31	0.65	2	5
프로젝트 경영 권리와 절차	83	3.33	0.63	2	5
변화와 도전 예측 및 적응	83	3.42	0.65	2	5

점, '디지털 자원 전문성' 평가지표 3.03점 순으로 높게 나타났다.

'리더십' 평가요소의 역량가치 평가 평균은 3.33점, 표준편차는 0.59로 파악되었는데, '리더십' 평가요소의 사서 역량가치는 '사서의 기량' 영역의 전체 역량가치와 거의 유사한 수준으로, '사서의 기량' 평가영역 하위의 3개 평가요소 중 2번째의 평균점을 기록하고 있다. '리더십' 평가요소의 역량가치 중 '변화와 도전 예측 및 적응' 평가지표 3.42점, '프로젝트 경영 권리와 절차' 평가지표 3.33점, '리더십 태도' 평가지표 3.31점, '조직의 비전 및 방향 설정' 평가지표 3.26점 순으로 높게 나타나고 있다.

#### 4.2.3 '사서의 지식' 영역의 사서 역량가치 평가

'사서의 지식' 평가영역 중 '학습 및 성장' 평가요소의 역량가치 평가 평균은 〈표 6〉과 같이 2.97점, 표준편차는 0.59로 파악되었는데, '학습 및 성장' 평가요소의 사서 역량가치는 '사서의 지식' 영역의 전체 역량가치 평균(3.02점)보다 다소

낮은 수준이고, 사서의 전체 역량가치(3.33점)보다는 상당히 낮은 수준으로 판단할 수 있다. '학습 및 성장' 평가요소의 역량가치 중 '성장 및 평생학습' 평가지표 3.15점, '경력 및 지식 향상' 평가지표 2.78점 순으로 높게 나타났다.

'법률 및 정책' 평가요소의 역량가치 평가 평균은 3.18점, 표준편차는 0.53으로 파악되었는데, 이로써 '법률 및 정책' 평가요소의 사서 역량가치는 '사서의 지식' 영역의 전체 역량가치 평균(3.02점)보다 다소 높은 수준이고, 사서의 전체 역량가치(3.33점)보다는 다소 낮은 수준으로 판단할 수 있다. '법률 및 정책' 평가요소의 역량가치 중 '법률 이해 및 응용' 평가지표 3.20점, '정책 절차' 평가지표 3.19점, '안전 및 보안정책 실행' 평가지표 3.13점 순으로 높게 나타났다.

'재무 및 회계' 평가요소의 역량가치 평가 평균은 2.91점, 표준편차는 0.71로 파악되었는데, '재무 및 회계' 평가요소의 사서 역량가치는 '사서의 지식' 영역의 전체 역량가치 평균(3.02점)보다 상당히 낮은 수준으로 '사서의 지식' 평가

〈표 6〉 '사서의 지식' 영역의 사서 역량가치 평가 결과

항목	관측치	평균	표준편차	최소값	최대값
학습 및 성장	83	2.97	0.59	2	5
경력 및 지식 향상	83	2.78	0.72	1	5
성장 및 평생학습	83	3.15	0.61	2	5
법률 및 정책	83	3.18	0.53	2	4
법률 이해 및 응용	83	3.20	0.58	2	5
정책 절차	83	3.19	0.54	2	4
안전 및 보안정책 실행	83	3.13	0.69	2	5
재무 및 회계	83	2.91	0.71	1	5
예산 재정 이해 및 활용	83	2.92	0.77	1	5
재무경영 프로세스 및 계획	83	2.90	0.72	1	5
마케팅	83	3.04	0.62	2	5
마케팅 이해 및 적용	83	3.06	0.62	2	5
마케팅 개발·실행 및 평가	83	3.01	0.65	2	5

영역의 평가요소 중 가장 낮은 최저점을 기록하였고, 사서의 전체 역량가치(3.33점)보다도 상당히 낮은 수준으로 판단할 수 있다. '재무 및 회계' 평가요소의 역량가치 중 '예산 재정 이해 및 활용' 평가지표 2.92점, '재무경영 프로세스 및 계획' 평가지표 2.90점으로 순으로 높게 나타나고 있다.

'마케팅' 평가요소의 역량가치 평가 평균은 3.04점, 표준편차는 0.62로 파악되었는데, '마케팅' 평가요소의 사서 역량가치는 '사서의 지식' 영역의 전체 역량가치 평균(3.02점)보다 약간 높은 수준이고, 사서의 전체 역량가치(3.33점)보다는 다소 낮은 수준으로 판단할 수 있다. '마케팅' 평가요소의 역량가치 중 '마케팅 이해 및 적용' 평가지표 3.06점, '마케팅 개발·실행 및 평가' 평가지표 3.01점 순으로 높게 나타나고 있다.

#### 4.2.4 '사서의 행동 및 태도' 영역의 사서 역량가치 평가

'사서의 행동 및 태도' 평가영역 중 '윤리 및

가치' 평가요소의 역량가치 평가 평균은 〈표 7〉과 같이 3.79점, 표준편차는 0.63로 파악되었는데, '윤리 및 가치' 평가요소의 사서 역량가치는 '사서의 행동 및 태도' 영역의 전체 역량가치 평균(3.60점)보다 다소 높은 수준이고, 사서의 전체 역량가치(3.33점)보다도 상당히 높은 우수한 수준으로 판단할 수 있다. '윤리 및 가치' 평가요소는 '윤리 및 가치' 단일 평가지표로 구성되어 평균점은 3.79를 기록하고 있다.

'대인관계' 평가요소의 역량가치 평가 평균은 3.68점, 표준편차는 0.61로 파악되었는데, '대인관계' 평가요소의 사서 역량가치는 '사서의 행동 및 태도' 영역의 전체 역량가치 평균(3.60점)보다 다소 높은 수준이고, 사서의 전체 역량가치(3.33점)보다도 상당히 높은 우수한 수준으로 판단할 수 있다. '대인관계' 평가요소의 역량가치 중 '상호 존중' 평가지표가 3.83점으로 가장 높았으며, '연대 의식' 평가지표 3.65점, '지식 공유' 평가지표 3.64점, '행동관리 전략' 평가지표 3.62점 순으로 높게 나타났다.

〈표 7〉 ‘사서의 행동 및 태도’ 영역의 사서 역량가치 평가 결과

항목	관측치	평균	표준편차	최소값	최대값
윤리 및 가치	83	3.79	0.63	3	5
대인관계	83	3.68	0.61	2	5
상호 존중	83	3.83	0.62	2	5
지식 공유	83	3.64	0.71	2	5
연대 의식	83	3.65	0.67	2	5
행동관리 전략	83	3.62	0.67	2	5
고객 서비스	83	3.41	0.59	2	5
도서관 환경 관리	83	3.30	0.64	2	5
서비스 태도	83	3.53	0.69	2	5
상황 대처	83	3.45	0.70	2	5

‘고객서비스’ 평가요소의 역량가치 평가 평균은 3.41점, 표준편차는 0.59로 파악되었는데, ‘고객서비스’ 평가요소의 사서 역량가치는 ‘사서의 행동 및 태도’ 영역의 전체 역량가치 평균(3.60점)보다 다소 낮은 수준이고, 사서의 전체 역량가치(3.33점)보다는 다소 높은 수준으로 판단할 수 있다. ‘고객서비스’ 평가요소의 역량가치 중 ‘서비스 태도’ 평가지표가 3.53점으로 가장 높았으며, ‘상황 대처’ 평가지표 3.45점, ‘도서관 환경 관리’ 평가지표 3.30점 순으로 높게 나타났다.

#### 4.3 평가 대상자의 특성별 사서 가치평가 결과 분석

##### 4.3.1 사서의 전체 역량가치에 대한 평가 대상자 특성별 일원분산 분석

사서의 전체 역량가치 평가 결과에 대하여 평가 대상자의 성별이나 연령, 근무기간 등 평가 대상자 특성에 따른 평균 차이가 존재하는지 알아보기 위해, 일원분산 분석 기법을 활용하여 그 차이를 분석하였는데, 다음 〈표 8〉과

같이 ‘근무기간’ 요인만이 유의수준 10% 수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 밝혀졌다.

이는 A도서관 사서의 근무기간에 따라 역량가치에서 차이가 존재한다는 것을 의미하며, 근무기간이 ‘16~20년 이하’인 평가 대상자의 평균 역량가치가 3.58점, ‘21년 이상’인 평가 대상자의 평균 역량가치가 3.41점으로 나타나, 다른 근무기간 대에 해당하는 평가 대상자보다 역량가치 수준이 비교적 더 높은 것으로 분석되었다. 이로서 A도서관 사서의 전체 역량가치는 ‘근무기간’에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보여주고 있으며, 근무기간이 길수록 사서의 역량가치도 어느 정도 높아지고 있다는 점으로 해석할 수 있겠다.

##### 4.3.2 ‘사서의 지식’ 영역 역량가치에 대한 평가 대상자 특성별 일원분산 분석

평가 대상자 특성에 따라 ‘사서의 지식’ 평가 영역의 역량가치가 차이를 보이는지 일원분산 분석을 실시한 결과, 데, 다음 〈표 9〉와 같이 ‘연령’과 ‘근무기간’ 2가지 요인만이 유의수준

〈표 8〉 사서의 전체 역량가치에 대한 평가 대상자 특성별 일원분산 분석결과

구분		빈도	평균	표준편차	통계량(t/F)	p값
성별	남성	13	3.20	0.36	-1.22	0.24
	여성	70	3.34	0.49		
자격증	준사서	12	3.23	0.33	0.27	0.77
	2급 정사서	65	3.34	0.50		
	1급 정사서	6	3.31	0.47		
자격증 취득기관	2년제 문헌정보학과	6	3.18	0.17	1.04	0.39
	4년제 문헌정보학과	59	3.31	0.50		
	사서교육원	13	3.44	0.45		
	평생교육원	2	2.89	0.58		
	대학원	3	3.60	0.25		
최종학위	전문대 졸업	4	3.19	0.21	1.59	0.21
	대학 졸업	66	3.29	0.49		
	대학원 졸업(석사 이상)	13	3.53	0.42		
연령	20대	12	3.22	0.35	1.75	0.16
	30대	25	3.18	0.53		
	40대	30	3.41	0.43		
	50대	16	3.45	0.49		
근무기간	1~5년 이하	20	3.25	0.46	2.18	0.08*
	6~10년 이하	16	3.07	0.43		
	11~15년 이하	19	3.41	0.47		
	16~20년 이하	6	3.58	0.51		
	21년 이상	22	3.41	0.45		
소속부서	A부서	2	3.11	0.20	1.29	0.28
	B부서	18	3.47	0.53		
	C부서	11	3.42	0.34		
	D부서	14	3.11	0.49		
	E부서	33	3.28	0.46		
	F부서	5	3.49	0.46		

\*p <.10, \*\*p <.05, \*\*\*p <.001

10% 수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 밝혀졌다.

이는 A도서관 사서의 연령과 근무기간에 따라 '사서의 지식' 평가영역의 역량가치에서 차이가 존재한다는 것을 의미하며, 연령이 '50대'인 평가 대상자의 평균 역량가치가 3.25점, '40대'는 3.10점, '30대'는 2.88점, '20대'는 2.81점으로 나타나 연령대가 높아질수록 '사서의 지식'

영역 역량가치 수준 또한 높아지는 것으로 분석되었다. 또한 근무기간이 '16~20년 이하'인 평가 대상자의 평균 역량가치가 3.23점, '1~5년 이하'인 평가 대상자의 평균 역량이 2.92점으로 나타나, 근무기간 역시 '사서의 지식' 영역 역량가치 수준과 비례하는 형태를 보이는 것으로 해석할 수 있겠다.

〈표 9〉 ‘사서의 지식’ 평가영역 역량가치에 대한 평가 대상자 특성별 일원분산 분석결과

구분		빈도	평균	표준편차	통계량(t/F)	p값
성별	남성	13	2.95	0.40	-0.65	0.53
	여성	70	3.04	0.55		
자격증	준사서	12	2.94	0.39	0.61	0.55
	2급 정사서	65	3.02	0.55		
	1급 정사서	6	3.23	0.46		
자격증 취득기관	2년제 문헌정보학과	6	2.97	0.29	0.93	0.45
	4년제 문헌정보학과	59	3.01	0.55		
	사서교육원	13	3.16	0.48		
	평생교육원	2	2.47	0.75		
	대학원	3	3.24	0.18		
최종학위	전문대 졸업	4	2.92	0.36	2.02	0.14
	대학 졸업	66	2.98	0.53		
	대학원 졸업(석사 이상)	13	3.29	0.48		
연령	20대	12	2.81	0.57	2.63	0.06*
	30대	25	2.88	0.54		
	40대	30	3.10	0.48		
	50대	16	3.25	0.49		
근무기간	1~5년 이하	20	2.92	0.55	2.08	0.09*
	6~10년 이하	16	2.77	0.47		
	11~15년 이하	19	3.08	0.57		
	16~20년 이하	6	3.23	0.59		
	21년 이상	22	3.20	0.44		
소속부서	A부서	2	2.99	0.16	1.21	0.31
	B부서	18	3.17	0.59		
	C부서	11	3.11	0.51		
	D부서	14	2.76	0.56		
	E부서	33	3.01	0.47		
	F부서	5	3.21	0.55		

\*p <.10, \*\*p <.05, \*\*\*p <.001

#### 4.4 사서의 역량가치에 대한 평가 대상자의 특성별 영향요인 분석 결과

##### 4.4.1 사서의 전체 역량가치에 대한 평가 대상자 특성별 영향요인 분석

사서의 전체 역량가치는 평가 대상자의 자격증, 최종학력, 연령, 근무기간 등 평가 대상자 특성에 따라 어떠한 영향을 받는지 알아보기 위해,

평가 대상자 특성을 독립변수로 설정하여 회귀 분석을 실시하였다. 본 연구에서는 종속변수로 리커트 5점 척도로 조사된 양적 변수를 활용하기 때문에 성별과 소속부서, 자격증 취득기관을 제외한 4개의 요인을 토대로 다중회귀(multiple regression) 분석을 실시하였는데, 그 분석 결과는 〈표 10〉과 같이 모든 변수가 통계적 유의성을 충족하지 못하는 것으로 나타났다.



〈표 10〉 사서의 전체 역량가치에 대한 평가 대상자 특성별 회귀분석 결과

변수	계수값	표준오차	t 통계량	유의수준	R 제곱
상수항	2.73	0.29	9.28	0.00***	0.08
자격증	-0.02	0.13	-0.16	0.87	
최종학력	0.20	0.14	1.39	0.17	
연령	0.03	0.11	0.30	0.77	
근무기간	0.04	0.07	0.64	0.52	

\*p <.10, \*\*p <.05, \*\*\*p <.001

4.4.2 ‘사서의 기량’ 영역 역량가치에 대한 평가 대상자 특성별 영향요인 분석

‘사서의 기량’ 영역 역량가치는 평가 대상자의 자격증, 최종학력, 연령, 근무기간 등 평가 대상자 특성에 따라 어떠한 영향을 받는지 회귀분석을 실시한 결과, 〈표 11〉과 같이 ‘최종학력’ 요인만이 유의수준 10% 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 이로써 최종학력이 1단위 높아질수록 ‘사서의 기량’ 영역 역량가치는 0.29점 높아지는 것으로 나타났고, 이 때 설명계수를 의미하는 R 제곱값은 0.05로 이상의 결과가 5%의 설명력을 가진다고 볼 수 있다. 통계적으로 유의하지 않은 변수들을 대상으로 계수값의 크기와 부호를 살펴보면, 근무기간이 늘어날수록 ‘사서의 기량’ 영역 역량가치는 높아지는 것으로 파악되었다.

4.5 사서의 역량가치 개선 방향에 대한 조사 결과

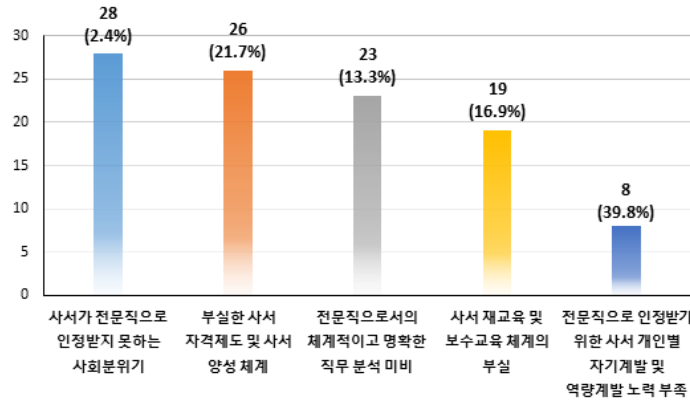
4.5.1 정보전문직으로서의 사서 가치 제고의 문제점

정보전문직으로서 사서의 역량 가치를 높이는 데 있어 문제점이 무엇인지에 대한 조사 결과, 〈그림 2〉와 같이 28명(26.92%)의 응답자가 ‘사서가 전문직으로서 인정받지 못하는 사회 분위기’라고 응답하였고, 그 다음으로 ‘부실한 사서 자격제도 및 사서 양성 체계’ 등 시스템적 측면에서 문제가 존재한다고 답한 응답자가 26명(25.0%)으로 파악되었다. 대조적으로 가장 적은 8명(7.69%)의 응답자가 전문직으로 인정받기 위한 개별적 노력이 부족하다고 판단하는 것으로 분석되었다.

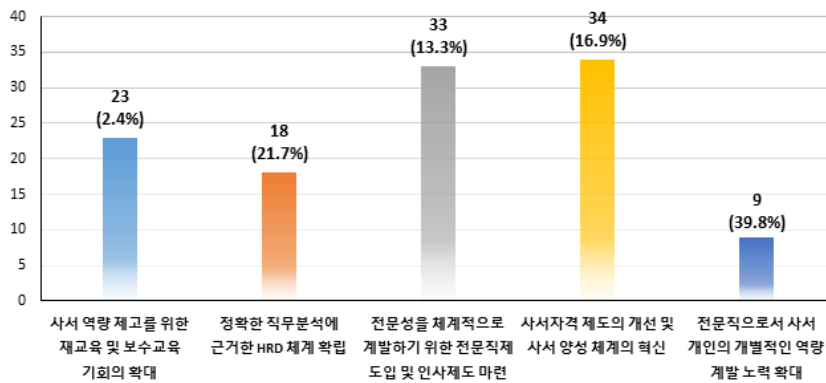
〈표 11〉 ‘사서의 기량’ 영역 역량가치에 대한 평가 대상자 특성별 회귀분석 결과

변수	계수값	표준오차	t 통계량	유의수준	R 제곱
상수항	2.90	0.30	9.55	0.00***	0.05
자격증	-0.07	0.14	-0.50	0.62	
최종학력	0.29	0.15	1.98	0.05*	
연령	-0.07	0.11	-0.60	0.55	
근무기간	0.05	0.07	0.65	0.52	

\*p <.10, \*\*p <.05, \*\*\*p <.001



〈그림 2〉 정보전문직으로서의 사서 가치 제고의 문제점 현황



〈그림 3〉 정보전문직으로서의 사서 가치 제고의 개선방안 현황

#### 4.5.2 정보전문직으로서의 사서 가치 제고의 개선방안

정보전문직으로서 사서의 역량 가치를 제고하기 위한 바람직한 개선방안이 무엇인지에 대한 조사 결과, 〈그림 3〉과 같이 34명(29.06%)의 응답자가 ‘사서자격제도의 개선과 양성체계의 혁신’이 필요하다고 응답하였고, 그 다음으로 ‘전문성을 계발하기 위한 전문직제 도입과 인사제도 마련’을 개선방안이라고 응답한 응답자가 33명(28.21%)으로 파악되었다. 대조적으로 ‘전문직으로서 사서 개인의 개별적인 역량 계발 노

력 확대’가 필요하다는 의견에 대해 9명(7.69%)의 응답자 만이 동의한 것으로 분석되었다.

## 5. 논의사항

### 5.1 ‘사서의 기량’ 영역의 사서 역량가치 평가 차이

먼저, A도서관 사서의 ‘사서의 기량’ 영역의 역량가치 평가에서는 ‘의사소통’ 평가요소 3.59

점, '리더십' 평가요소 3.33점, '기술' 평가요소 3.17점 순으로 평가 결과가 높게 나타났다. 그 중에서 '의사소통' 및 '리더십' 평가요소의 역량가치는 전체 역량가치의 평균 수준 이상인 것으로 분석되었으며, '기술' 평가요소의 역량가치가 평균보다 다소 떨어지는 것으로 나타나, A도서관 사서의 '사서의 기량' 영역에서의 역량가치를 효과적으로 제고시키기 위해서는 '기술' 요소에서의 역량 강화가 가장 우선적으로 수행되어야 함을 시사하고 있다.

'사서의 기량' 평가영역 중 '의사소통' 평가요소의 역량가치 평가 결과는 '의사소통 방법' 평가지표 3.62점, '의사소통 선택과 적용' 평가지표 3.60점, '응답수준' 평가지표 3.56점 순으로 높게 나타났는데, 특히 평가항목별로는 '이용자 및 이해관계자에 대한 전문적인 언변 및 문서에 대한 답변 능력'과 '동의, 설득, 교육, 동기를 포함한 효과적인 커뮤니케이션 능력'이 각각 3.51점으로 최저점을 기록함으로써 '사서의 기량' 평가영역 중 특히 '의사소통' 요소의 사서 역량가치를 높이기 위해서는 상대적으로 이용자 및 이해관계자에 대한 답변 능력과 효과적인 커뮤니케이션 능력을 향상시키기 위한 사서 역량개발 교육훈련이 강화되어야 함을 보여주고 있다.

'사서의 기량' 평가영역 중 '기술' 평가요소의 역량가치 평가 결과는 'IT 기술 전문성' 평가지표 3.28점, '디지털 자원 전문성' 평가지표 3.03점 순으로 높게 나타났는데, 특히 평가항목별로는 '소프트웨어 관리 및 이용(일상적 SW의 이해와 작동, 워드, 사무자동화) 능력' 항목이 3.33으로 최고점, '지식 및 정보자원의 온톨로지 표현 능력' 항목이 2.86점으로 최저점을 기록함으

로써 '사서의 기량' 평가영역 중 특히 '기술' 요소의 사서 역량가치를 높이기 위해서는 정보자원에 대한 온톨로지 표현 능력을 제고하기 위한 툴(tool)이나 기술에 대한 학습 등 역량개발 교육훈련이 필요함을 시사하고 있다.

'사서의 기량' 평가영역 중 '리더십' 평가요소의 역량가치 평가 결과는 '변화와 도전 예측 및 적응' 평가지표 3.42점, '프로젝트 경영 권리와 절차' 평가지표 3.33점, '리더십 태도' 평가지표 3.31점, '조직의 비전 및 방향 설정' 평가지표 3.26점 순으로 높게 나타났는데, 특히 평가항목별로는 '조직의 통합과 도덕적 표준에 기초한 업무환경 조성 능력' 및 '변화의 실행에 따라 발생 가능한 합리적 위험의 권고 및 수용 능력' 항목이 각각 3.46점으로 최고점, '새로운 기회와 도전의 추구, 창의적이고 혁신적 사고의 적용 능력' 항목이 3.16점으로 최저점을 기록함으로써, '사서의 기량' 평가영역 중 특히 '리더십' 요소의 사서 역량가치를 높이기 위해서는 리더십의 태도에서 새로운 기회와 도전을 추구하며, 창의적이고 혁신적 사고 확장을 위한 전문적이고 체계적인 리더십 개발 교육훈련 과정이 필요함을 보여주고 있다.

## 5.2 '사서의 지식' 영역의 사서 역량가치 평가 차이

먼저, A도서관 사서의 '사서의 지식' 영역의 역량가치 평가에서는 '법률 및 정책' 평가요소 3.18점, '마케팅' 평가요소 3.04점, '학습 및 성장' 평가요소 2.97점, '재무 및 회계' 평가요소 2.91점 순으로 평가 결과가 높게 나타났다. 특히 '사서의 지식' 영역에서는 가장 낮은 결과를

기록한 '재무 및 회계' 요소를 포함한 모든 평가 요소의 역량 가치가 A도서관 사서의 전체 역량가치 평균(3.33점)보다 상당히 낮은 것으로 나타나, A도서관 사서의 '사서의 지식' 영역에서의 역량 가치를 효과적으로 제고시키기 위해서는 '재무 및 회계' 요소에서의 역량 강화를 가장 우선적으로 수행해야 할 뿐만 아니라 모든 평가요소의 역량 강화가 동시에 수반되어야 함을 시사하고 있다.

'사서의 지식' 평가영역 중 '학습 및 성장' 평가요소의 역량가치 평가 결과는 '성장 및 평생 학습' 평가지표 3.15점, '경력 및 지식 향상' 평가지표 2.78점 순으로 높게 나타났는데, 특히 평가항목별로는 '비평적 사고와 시스템적 사고 능력' 항목이 3.34점으로 최고점을 기록하였고, '도서관 경영 및 운영과 관련된 다양한 공모전 및 관련 학술대회 기고 노력' 항목이 2.42점으로 최저점을 기록하여 상당히 저조한 역량가치를 나타내고 있다. 이로써 '사서의 지식' 평가영역 중 특히 '학습 및 성장' 요소의 사서 역량가치를 높이기 위해서는 사서들의 도서관 경영 및 운영과 관련된 외부 공모전 및 관련 학술대회 기고 노력 등을 활성화시키기 위한 다양하고 적극적인 인센티브 방안이 마련되어야 함을 보여주고 있다.

'사서의 지식' 평가영역 중 '법률 및 정책' 평가요소의 역량가치 평가 결과는 '법률 이해 및 응용' 평가지표 3.20점, '정책 절차' 평가지표 3.19점, '안전 및 보안정책 실행' 평가지표 3.13점 순으로 높게 나타났는데, 특히 평가항목별로는 '지적자유와 시민의 권리에 대한 이해 능력' 항목이 3.41점으로 최고점을 기록하였고, '장애인 관련 법·제도에 대한 이해와 실행 능력' 항

목이 2.83점으로 최저점을 기록함으로써 '사서의 지식' 평가영역 중 특히 '법률 및 정책' 요소의 사서 역량가치를 높이기 위해서는 재난 안전 교육을 통하여 사서의 안전 관련 역량을 강화시키고, 장애인과 관련된 법과 제도에 대한 이해력을 제고하기 위한 역량개발 교육훈련이 필요함을 시사하고 있다.

'사서의 지식' 평가영역 중 '재무 및 회계' 평가요소의 역량가치 평가 결과는 '사서의 지식' 평가영역의 평가요소 중 가장 낮은 최저점(2.91점)을 기록하였고, 사서의 전체 역량가치(3.33점)보다도 상당히 낮은 수준으로 분석되었다. 그 중에서 '예산 재정 이해 및 활용' 평가지표 2.92점, '재무경영 프로세스 및 계획' 평가지표 2.90점으로 순으로 높게 나타났는데, 특히 평가항목별로는 '수립된 회계 실행과 절차에 대한 이해와 활용 능력' 항목이 그나마 높은 3.06점으로 최고점을 기록하였고, '재무 관련 법과 규제에 대한 이해와 적용 능력' 항목이 2.77점으로 최저점을 기록하여 전반적으로 상당히 저조한 역량가치를 보여주었다. 이로써 '사서의 지식' 평가영역 중 특히 '재무 및 회계' 요소의 사서 역량가치를 높이기 위해서는 사서들이 주로 생소해 하고, 자칫 간과하기 쉬운 '재무 및 회계'에 관련된 역량개발 교육훈련에 보다 적극적으로 참여할 수 있도록, 교육 프로그램을 더욱 흥미롭게 구성하고 기획하여 능동적인 참여를 유도할 필요가 있음을 보여주고 있다.

'사서의 지식' 평가영역 중 '마케팅' 평가요소의 역량가치 평가 결과는 '마케팅 이해 및 적용' 평가지표 3.06점, '마케팅 개발·실행 및 평가' 평가지표 3.01점 순으로 높게 나타났는데, 특히 평가항목별로는 '도서관 서비스에 적용될 마케

팅의 기초적 원리 이해 능력' 항목이 3.12점으로 최고점을 기록하였고 '마케팅 전략의 효과에 대한 평가와 필요에 따른 수정 능력' 항목이 2.96점으로 최저점을 기록함으로써, '사서의 지식' 평가영역 중 특히 '마케팅' 요소의 사서 역량가치를 높이기 위해서는 마케팅 이론에 대한 이해를 바탕으로 도서관 마케팅 개발·실행 및 평가를 원활하게 수행할 수 있도록 도서관 마케팅 관련 사서 역량을 제고하기 위한 교육훈련을 보다 강화해야 함을 시사하고 있다.

### 5.3 '사서의 행동 및 태도' 영역의 사서 역량가치 평가 차이

먼저, A도서관 사서의 '사서의 행동 및 태도' 영역의 역량가치 평가에서는 '윤리 및 가치' 평가요소 3.79점, '대인관계' 평가요소 3.68점, '고객 서비스' 평가요소 3.41점 순으로 평가 결과가 높게 나타났다. 특히 '사서의 행동 및 태도' 영역에서는 가장 낮은 결과를 기록한 '고객 서비스' 요소를 포함한 모든 평가요소의 역량 가치가 A도서관 사서의 전체 역량가치 평균(3.33점)보다 높게 나타나고 있어, '사서의 행동 및 태도' 영역의 역량 가치는 전반적으로 상당히 우수한 수준으로 판단할 수 있다. 그렇지만, A도서관 사서의 '사서의 행동 및 태도' 영역에서의 역량 가치를 효과적으로 제고시키기 위해서는 '고객 서비스' 요소에서의 역량 강화가 가장 우선적으로 수행되어야 함을 시사하고 있다.

'사서의 행동 및 태도' 평가영역 중 '윤리 및 가치' 평가요소의 역량가치 평가 결과는 '윤리 및 가치' 단일 평가지표로 구성되어 평균점은 3.79점을 기록하여 '사서의 행동 및 태도' 영역

의 전체 역량가치 평균(3.60점)보다 다소 높은 수준이고, 사서의 전체 역량가치(3.33점)보다도 상당히 높은 우수한 수준으로 분석된다. 특히 평가항목별로는 '도서관 이용자의 비밀 보호 노력' 및 '모든 이용자에게 동등한 서비스 제공 노력' 항목이 각각 3.86점으로 최고점을 기록하였고, '도서관의 역사와 정보사회에 대한 도서관 역할 이해 능력' 항목이 3.67으로 최저점을 기록함으로써 '사서의 행동 및 태도' 평가영역 중 특히 '윤리 및 가치' 요소의 사서 역량가치 평가 결과를 살펴볼 때 A도서관 사서의 윤리적 역량은 아주 높은 수준을 보이는 것으로 판단되며, 특히 이용자에 대한 비밀보호 의무와 제공하는 서비스의 질적·양적 동질성 측면에서 상당히 고무적인 평가 결과를 보여주고 있다.

'사서의 행동 및 태도' 평가영역 중 '대인관계' 평가요소의 역량가치 평가 결과는 '상호 존중' 평가지표 3.83점, '연대 의식' 평가지표 3.65점, '지식 공유' 평가지표 3.64점, '행동관리 전략' 평가지표 3.62점 순으로 높게 나타났는데, 특히 평가항목별로는 '협동적 협력적 업무 환경의 조성 능력' 항목이 3.86점으로 최고점을 기록하였고, '직원의 새로운 생각과 잠재성을 발휘할 기회 제공 노력' 항목이 3.47점으로 최저점을 기록하고 있다. 이로써 '사서의 행동 및 태도' 평가영역 중 특히 '대인관계' 요소의 사서 역량가치 평가 결과를 살펴볼 때 A도서관 사서의 대인관계 역량 가치는 아주 높은 수준을 보이는 것으로 판단되며, 특히 협동적, 협력적 업무 환경의 조성을 통한 상호 존중 역량은 상당히 고무적인 평가결과를 나타내고 있다.

'사서의 행동 및 태도' 평가영역 중 '고객서비

스' 평가요소의 역량가치 평가 결과는 '서비스 태도' 평가지표 3.53점, '상황 대처' 평가지표 3.45점, '도서관 환경 관리' 평가지표 3.30점 순으로 높게 나타났는데, 평가항목별로는 '전문적인 예절과 환대로 이용자를 대면하는 능력' 항목이 3.64점으로 최고점을 기록하였고 '도서관 이용을 방해하는 물리적·정신적 장애물의 처리 능력' 항목이 3.18점으로 최저점을 기록하였다. '사서의 행동 및 태도' 평가영역 중 '고객 서비스' 요소의 사서 역량가치를 높이기 위해서는 특히 도서관 이용을 방해하는 물리적·정신적 장애물의 처리 능력 항목의 역량가치 점수가 가장 낮게 나온 점 등을 고려할 때, 물리적, 정신적 도서관 민원의 접수 및 처리를 원활하게 수행할 수 있도록 이용자 응대 관련 사서 역량개발 교육훈련을 강화할 필요가 있음을 보여주고 있다.

#### 5.4 평가 대상자의 특성별 사서 가치평가 결과 차이

사서의 전체 역량가치 평가 결과에 대하여 평가 대상자의 성별이나 연령, 근무기간 등 평가 대상자 특성에 따른 평균 차이가 존재하는지 알아보기 위해 일원분산 분석 기법을 활용하여 그 차이를 분석하였는데, '근무기간' 요인만이 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 평가 대상자 특성에 따라 '사서의 지식' 평가영역의 역량가치가 차이를 보이는지 일원분산 분석을 실시한 결과, '연령'과 '근무기간' 2가지 요인이 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 이로써 A도서관 사서의 역량가치는 연령이 높아질수록, 근무기

간이 많을수록 더욱 증가하는 것으로 파악되었는데, 사서의 실무 업무의 숙련기간 및 근무경력이 사서의 전체 역량가치 특히 학습 및 성장, 법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅 등을 포괄하는 사서의 지식 영역의 역량가치를 제고하는데 크게 기여하는 요인임을 시사하고 있다.

#### 5.5 사서의 역량가치에 대한 평가 대상자의 특성별 영향요인 분석 결과 차이

사서의 전체 역량가치는 평가 대상자의 자격증, 최종학력, 연령, 근무기간 등 평가 대상자 특성에 따라 어떠한 영향을 받는지 알아보기 위해, 평가 대상자 특성을 독립변수로 설정하여 회귀분석을 실시한 결과 모든 변수가 통계적 유의성을 충족하지 못하는 것으로 나타났다. 반면에 '사서의 기량' 영역 역량가치에 대한 평가 대상자 특성별 영향요인을 분석한 결과 '최종학력' 요인만이 유의수준 10% 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 분석되었는데, 최종학력이 1단위 높아질수록 '사서의 기량' 영역 역량가치는 0.29점 높아지는 것으로 나타났다. 이로써 의사소통, 기술, 리더십 능력 등을 포괄하는 '사서의 기량' 영역의 역량가치를 제고하기 위해서는 상급 학위과정에 진학하여 학업을 통한 연구와 조사 활동 등을 통해 능력과 전문성을 키우는 역량개발 전략이 상당히 유효한 방안으로 해석될 수 있겠다. 그러므로 도서관 모기관에서는 사서 역량 개발을 위해 학위과정을 진학하고자 하는 직원을 대상으로 학비 지원, 재교육 과정 운영 등의 지원 정책을 추진할 필요가 있음을 보여준다.

### 5.6 사서의 역량가치 개선 방향에 대한 조사 결과 차이

정보전문직으로서 사서의 역량 가치를 높이는 데 있어 문제점이 무엇인지에 대한 조사 결과, '사서가 전문직으로서 인정받지 못하는 사회 분위기', '부실한 사서 자격제도 및 사서 양성 체계' 등 시스템적 측면에서 문제가 존재한다고 답한 응답자가 가장 많았고, 정보전문직으로서 사서의 역량가치를 제고하기 위한 바람직한 개선방안이 무엇인지에 대해 조사한 결과도, '사서자격제도의 개선과 양성체계의 혁신', '전문성을 계발하기 위한 전문직제 도입과 인사제도 마련'을 개선방안이라고 응답한 응답자가 가장 많은 등 시스템적 측면에서 문제 제기 및 개선방안을 제시하는 비율이 가장 높은 것으로 나타났다. 이로써 대부분의 A도서관 사서는 사서의 역량가치를 향상시키기 위해서는 사서의 역량 계발을 위한 개별적인 노력보다는 사서자격제도의 개선, 사서 양성체계의 혁신, 전문역량을 계발하기 위한 인사제도 마련 등 사회 시스템적 혁신이 필요함을 시사하고 있다.

### 5.7 사서의 가치를 제고하기 위한 자유 의견 논의

A도서관의 사서역량 개발 등을 통해서 궁극적으로 정보전문직으로서 사서의 역량가치를 제고하기 위한 방안을 자유 의견으로 조사한 결과, 현장 사서들의 인식과 의견은 다양하게 나타나고 있다. 사서의 가치를 제고하기 위해 제안된 방안으로는 '사서 재교육 체계 구축 및 강화'를 가장 많이 꼽고 있고, '전문직으로서의

사서 직무에 대한 대외 홍보', '사서 전문역량 계발을 위한 체계적인 제도 마련', '해외 연수제도 개선', '문헌정보학 외 타 전공에 대한 관심 및 공부 필요' 등의 순으로 의견이 제시된 것으로 파악되었다.

## 6. 결론 및 제언

### 6.1 연구의 결과

사서의 개인 역량수준을 점검하는 자가진단 도구 개발하여 정보전문직으로서 사서의 공통 역량가치 평가 및 분석을 진행하고, 이를 바탕으로 사서의 역량 강화방안에 대한 시사점을 제시하고자 수행된 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 도서관 인적자본으로서 사서의 공통 역량가치를 기량, 지식, 행동 및 태도로 구분하여 각각의 영역에 대한 평가요소, 평가지표, 평가항목 등 세부영역을 구성하여 정보전문직인 사서의 역량가치를 평가한 결과, 전체 영역의 사서 역량가치 평균은 3.33점으로 나타났다. 이를 하위 영역별로 살펴보면, '사서의 행동 및 태도' 영역의 평균이 3.60점으로 가장 높았으며, '사서의 기량' 영역 3.34점, '사서의 지식' 영역 3.06점 순으로 분석되었다.

둘째, A도서관 사서의 '사서의 기량' 영역의 역량가치 평가에서는 '의사소통' 평가요소 3.59점, '리더십' 평가요소 3.33점, '기술' 평가요소 3.17점 순으로 평가 결과가 높게 나타났다. 그 중에서 '의사소통' 및 '리더십' 평가요소의 역량가치는 전체 역량가치의 평균 수준 이상인 것

으로 분석되었으며, '기술' 평가요소의 역량 가치가 평균보다 다소 떨어지는 것으로 나타났다.

셋째, A도서관 사서의 '사서의 지식' 영역의 역량가치 평가에서는 '법률 및 정책' 평가요소 3.18점, '마케팅' 평가요소 3.04점, '학습 및 성장' 평가요소 2.97점, '재무 및 회계' 평가요소 2.91점 순으로 평가 결과가 높게 나타났다. 특히 '사서의 지식' 영역에서는 가장 낮은 평가 결과를 기록한 '재무 및 회계' 요소를 포함한 모든 평가요소의 역량 가치가 A도서관 사서의 전체 역량가치 평균(3.33점)보다 상당히 낮은 것으로 나타났다.

넷째, A도서관 사서의 '사서의 행동 및 태도' 영역의 역량가치 평가에서는 '윤리 및 가치' 평가요소 3.79점, '대인관계' 평가요소 3.68점, '고객 서비스' 평가요소 3.41점 순으로 평가 결과가 높게 나타났다. 특히 '사서의 행동 및 태도' 영역에서는 가장 낮은 평가 결과를 기록한 '고객 서비스' 요소를 포함한 모든 평가요소의 역량 가치가 A도서관 사서의 전체 역량가치 평균(3.33점) 보다 높게 나타나고 있어, '사서의 행동 및 태도' 영역의 역량 가치는 전반적으로 상당히 우수한 수준으로 판단할 수 있다.

다섯째, 사서의 역량가치 평가 결과에 대하여 평가 대상자의 성별이나 연령, 근무기간 등 평가 대상자 특성에 따른 평균 차이가 존재하는지 알아보기 위해 일원분산분석 기법을 활용하여 그 차이를 분석한 결과, 전체 역량가치에 대해서는 '근무기간' 요인만이 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났고, '사서의 지식' 평가영역의 대상자 특성에 따른 역량가치 차이를 분석한 결과, '연령'과 '근무기간' 2가지 요인이 통계적으로 유의미한 차이가 있는

것으로 밝혀졌다.

여섯째, 사서의 역량가치는 평가 대상자의 자격증, 최종학력, 연령, 근무기간 등 평가 대상자 특성에 따라 어떠한 영향을 받는지 알아보기 위해 평가 대상자 특성을 독립변수로 설정하여 회귀분석을 실시한 결과, 전체 역량가치에 대해서는 모든 변수가 통계적 유의성을 충족하지 못하는 것으로 나타났고, '사서의 역량' 영역 역량가치에 대해서는 '최종학력' 요인만이 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다.

일곱째, 정보전문직으로서 사서의 역량 가치를 높이는 데 있어 문제점 및 역량 가치를 제고하기 위한 바람직한 개선방안에 대한 조사에서는 '사서자격제도'나 '사서 양성체계' 등 시스템적 측면에서의 문제 제기 및 개선방안을 제시하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

여덟째, 궁극적으로 정보전문직으로서 사서의 역량가치를 제고하기 위한 방안을 자유 의견으로 조사한 결과, '사서 재교육 체계 구축 및 강화'를 가장 많이 꼽고 있고, '전문직으로서의 사서 직무에 대한 대외 홍보', '사서 전문역량 개발을 위한 체계적인 제도 마련' 등의 의견을 제시한 것으로 나타났다.

## 6.2 제언

본 연구의 결과를 분석하여 향후 도서관 현장에서 사서의 직무역량 개발을 수행하고, 이를 통해 궁극적으로 사서의 역량가치를 제고하며 나아가 도서관서비스의 질을 향상시키기 위한 몇 가지 시사점을 제시하면 아래와 같다.

첫째, 도서관 인적자본으로서 사서의 공통 역량가치를 크게 기량, 지식, 행동 및 태도 3가



지 영역으로 구분하여 역량을 개발한다면, 무엇보다도 '학습 및 성장', '법률 및 정책', '재무 및 회계', '마케팅' 등의 요소를 포괄하는 지식 영역의 역량가치를 가장 우선적으로 제고해 나가야 할 필요가 있다.

둘째, '사서의 기량' 영역의 역량을 제고하기 위해서는, 이용자 및 이해관계자에 대한 답변 능력과 효과적인 커뮤니케이션 능력을 향상시키기 위한 사서 역량개발 교육훈련, 정보자원에 대한 온톨로지 표현 능력을 제고하기 위한 툴(tool)이나 기술에 대한 학습 등을 위한 역량개발 교육훈련, 리더십의 태도에서 새로운 기회와 도전을 추구하며 창의적이고 혁신적 사고 확장을 위한 전문적이고 체계적인 리더십 개발 교육훈련 등이 우선적으로 필요할 것으로 판단된다. 또한 상급 학위과정에 진학하여 학업을 통한 연구와 조사 활동 등을 통해 능력과 전문성을 키우는 역량개발 전략이 상당히 유효한 방안으로 제시되고 있으므로, 도서관에서는 사서 역량 개발을 위한 학위과정 진학에 대해 학비 지원, 재교육 과정 운영 등 지원 정책을 추진할 필요가 있겠다.

셋째, '사서의 지식' 영역의 역량을 제고하기 위해서는, 사서들의 도서관 경영 및 운영과 관련된 다양한 외부 공모전 및 관련 학술대회 기고 노력 등을 활성화시키기 위한 인센티브 방안의 마련, 재난 안전교육을 통하여 사서의 안전 관련 역량을 강화시키고 장애인과 관련된

법과 제도에 대한 이해력을 제고하기 위한 역량개발 교육훈련, 사서들이 보다 적극적으로 참여할 수 있도록 흥미롭게 구성하고 참신하게 기획한 '재무 및 회계'에 관련된 역량개발 교육훈련, 마케팅 이론에 대한 이해를 바탕으로 도서관 마케팅 개발·실행 및 평가를 원활하게 수행할 수 있도록 설계된 마케팅 역량 제고를 위한 교육훈련 등이 우선적으로 필요할 것으로 분석된다.

넷째, '사서의 행동 및 태도' 영역의 역량을 제고하기 위해서는, '윤리 및 가치' 요소와 '대인관계' 요소의 역량개발 교육훈련은 지속적으로 유지시켜 나갈 필요가 있으며, 특히 도서관 이용을 방해하는 물리적·정신적 장애물의 처리 능력의 제고를 위한 물리적, 정신적 도서관 민원의 접수 및 처리를 원활하게 수행할 수 있도록 하는 이용자 응대 관련 사서 역량개발 교육훈련을 보다 강화해 나가야 할 것이다.

다섯째, 정보전문직으로서 사서의 역량가치를 제고하는 바람직한 개선방안으로 '사서자격 제도의 개선과 양성체계의 혁신', '전문성을 개발하기 위한 전문직제 도입과 인사제도 마련' 등의 법·제도적 측면에서의 해결방안 및 '사서 재교육 체계 구축 및 강화', '정확한 직무분석에 근거한 HRD 체계 확립' 등의 단위도서관 측면에서의 적절한 개선방안이 혁신적으로 추진될 필요가 있을 것으로 보여진다.

## 참 고 문 헌

- [1] 국립중앙도서관. 2015. 『국립사서교육원 설립을 위한 사전연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [2] 김성준. 2013. 미국의 사서교사 전문성 평가기준과 도구에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 47(2): 103-121.
- [3] 김정택. 2009. BSC 기반 공공도서관 성과지표 모형 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 47-71.
- [4] 도혜진, 김현정. 2017. 사서직무만족도 평가요인의 변화추이 분석. 『한국비블리아학회지』, 28(1): 229-252.
- [5] 박용호, 조대연, 배현경, 이해정. 2012. 중등교사의 직무역량 요구분석. 『한국교원교육연구』, 29(2): 299-320.
- [6] 이종창, 권나현. 2017. 역량기반 사서계속교육을 위한 핵심역량지표 및 콘텐츠 개발. 『한국문헌정보학회지』, 51(2): 207-235.
- [7] 이흥민. 2014. 『역량평가센터』, 서울: 중앙경제.
- [8] 장우권, 박성우. 2012. 공공도서관 지적자본 평가모형에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 43(1): 371-397.
- [9] American Library Association(ALA). 2009. ALA's Core Competences of Librarianship. Chicago, IL: American Library Association. [online] [cited 2020. 7. 19.]  
<<http://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org/educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf>>
- [10] Boyatzis, Richard E. 1982. The competent manager: A model for effective performance. New York: John Wiley & Sons.
- [11] Canadian Association of Research Libraries. 2010. Core Competencies for 21st Century CARL Librarians. Ottawa: CARL. [online] [cited 2020. 7. 19.]  
<[http://www.carl-abrc.ca/uploads/pdfs/core\\_comp\\_profile-e.pdf](http://www.carl-abrc.ca/uploads/pdfs/core_comp_profile-e.pdf)>
- [12] McClelland, D. C. 1993. Testing for Competency Rather than for Intelligence. American Psychologist, 28(1): 1-14.
- [13] Spencer, L. M. and S. M. Spencer. 1993. Competence at Work: Models for superior performance. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- [14] White, R. W. 1959. Motivation Reconsidered: The concept of competence. Psychological Review, 66: 297-333.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] The National Library of Korea. 2015. *A Study on the Establishment of the National Academy of librarians*. Seoul: The National Library of Korea.
- [2] Kim, Sung-Jun. 2013. "A Study on the Evaluation Standards and Tools of the Performance of School Librarians in the United States." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 47(2): 103-121.
- [3] Kim, Jung-Taek. 2009. "A Study on Developing BSC-based Public Library Performance Indicator Model." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(1): 47-71.
- [4] Do, Hye-Jin and Kim, Hyun-Jung. 2017. "An Analysis of Changes and Trends in Evaluation Criteria for Librarians' Job Satisfaction." *Journal of the Korean Biblia Society*, 28(1): 229-252.
- [5] Park, Yong-Ho, Cho, Dae-Yeon, Bae, Hyun-Kyung and Lee, Hye-Jung. 2012. "A need analysis on secondary school teachers' job competency." *Journal of Korean Teacher Education*, 29(2): 299-320.
- [6] Yi, Jong-Chang and Kwon, Na-Hyun. 2015. "Developing a Competency-based Continuing Education Program for Library and Information Professions based on the National Competency Standards(NCS)." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 51(2): 207-235.
- [7] Lee, Hong-Min. 2014. *Competency Evaluation Center*. Seoul: Central Economy.
- [8] Chang, Woo-Kwon and Park, Seong-Woo. 2012. "A Study on the Assessment Model of Intellectual Capital of the Public Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 43(1): 371-397.