

공공도서관 이용이 사서에 대한 인식 형성에 미치는 영향*

The Effect of Public Library Use on the Formation of Perception of Librarians

최지혜 (Jihye Choi)**

이승민 (Seungmin Lee)***

초 록

공공도서관의 이용 및 정보서비스의 질을 제고하는데 있어 이용자들의 사서에 대한 인식이 중요한 측면이 될 수 있으며, 따라서 이용자들의 사서에 대한 인식에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지에 대한 확인이 필요하다. 이에 본 연구에서는 공공도서관을 중심으로 이용자들의 사서에 대한 일반적인 인식 및 이에 영향을 미치는 요인을 설문조사를 통해 실증적으로 확인하였다. 분석 결과, 도서관 소장자료와 설비의 이용, 도서관을 통한 동아리 활동 참여는 사서에 대한 긍정적인 인식 형성에 영향을 미치고 있으며, 사서의 역할은 정보적 활동에서 사회적 활동을 지원해 주는 방향으로 확대되는 것으로 나타났다. 반면 공공도서관 프로그램 참여나 소장자료의 대출, 사서와의 커뮤니케이션 등 사서와의 직접적인 교류가 이루어지는 요인들이 사서에 대한 인식 형성에 유의미한 영향을 미치지 않고 있으며, 따라서 사서의 이용자에 대한 고려가 보다 실제적으로 반영될 필요가 있는 것으로 나타났다.

ABSTRACT

Public library users' perception of librarians can be an important aspect in improving the public library uses and the quality of informn services. Thus it is necessary to identify what factors affect users' perceptions of librarians. This research empirically investigated users' general perceptions of librarians and the factors affecting them through a survey. As a result, it was found that the use of library collections, library facilities, and participation in club activities through the library affect the formation of a positive perception of librarians. In addition, the roles of the librarian are expanding from informational activities to supporting social activities. In contrast, the factors of direct interaction with the librarian, including participation in public library programs, circulating library collections, and communication with librarian, do not have a significant effect on the formation of the perception of librarian. Thus librarians need to consider library users more substantially and to support them in various ways.

키워드: 공공도서관, 사서, 정보적 역할, 사회적 역할
public library, librarian, informational role, social role

* 이 논문은 2021년 한국정보관리학회 하계학술대회 발표 내용을 수정·보완한 것임.

** 중앙대학교 일반대학원 문헌정보학과 석사과정(libjihye0124@naver.com) (제1저자)

*** 중앙대학교 사회과학대학 문헌정보학과 부교수(ableman@cau.ac.kr) (교신저자)

■ 논문접수일자: 2021년 8월 19일 ■ 최초심사일자: 2021년 9월 7일 ■ 게재확정일자: 2021년 9월 23일

■ 정보관리학회지, 38(3), 175-197, 2021. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.3.175>

© Copyright © 2021 Korean Society for Information Management

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

1. 서론

정보환경의 급속한 진화 및 네트워크 사회의 정착으로 인해, 현재 도서관계에서는 지식정보의 수집, 저장, 축적에서 정보의 활용 및 연계를 통한 정보서비스로 근본적인 패러다임이 전환되고 있다. 이는 정보환경의 변화와 함께 진화하는 정보요구에 적극적으로 대응하기 위한 전략이며, 공공도서관은 커뮤니티 구성원을 위한 정보기관이자 평생학습기관, 커뮤니티센터로서의 역할을 수행하고 있다. 이를 통해 공공도서관은 커뮤니티 전반에 걸친 사회적, 문화적, 정보적 발전을 지원하고, 지식과 정보에 접근할 수 있는 환경을 제공하는 매개체로서의 역할을 수행하고 있다.

도서관의 이러한 모든 역할들은 정보전문가로서의 사서를 통해서 이루어진다. 특히 이용자와 사서 사이에 형성되는 커뮤니케이션과 정보적, 사회적 관계를 기반으로 할 때 공공도서관은 보다 효율적으로 운용될 수 있으며, 도서관의 고유한 목적과 사명을 달성할 수 있다. 따라서 사서는 도서관의 운영이나 이용자들의 정보요구를 충족시켜 주는데 있어서 중추적인 역할을 수행하고 있다.

하지만 검색엔진이나 포털사이트 등 개인이 스스로 정보를 입수할 수 있는 경로가 다양해지고 사람들의 정보활용능력 수준이 높아지면서, 사서가 수행하는 정보적 역할은 심각한 도전에 직면하고 있다. 이러한 상황에도 불구하고, 사서가 수행하는 전문적인 역할은 검색엔진이나 포털사이트 혹은 데이터 처리 기법으로 대체될 수 없는 활동이며, 정보서비스 제공을 위한 유·무형의 정보 네트워크 구축뿐만 아니라 커뮤니티 구성원들 사이의 커뮤니케이션을 담당하는 사회적 역할까지로 그 범위가 확대되고 있다.

지식정보 환경이 진화할수록 사서가 수행해야 하는 역할의 중요성은 보다 증대하고 있지만, 국내에서의 도서관 사서에 대한 사람들의 인식은 그다지 높지 않은 실정이다. 사람들의 사서에 대한 인식은 도서관의 이용과도 밀접하게 연관되어 있으며, 이는 정보서비스의 질을 제고하고 효율성을 확보하는데 있어서도 중요한 측면이라고 볼 수 있다. 따라서 이용자들이 사서에 대해 어떠한 인식을 갖고 있는지를 확인하는 것은 현재와 같이 사서의 전문성에 대한 위기가 존재하는 도서관계 전반에 걸쳐 중요한 의미를 지니고 있으며, 이에 이용자들의 사서에 대한 인식에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지에 대한 확인이 필요하다. 하지만 정보전문가로서의 사서에 대한 이용자들의 일반적인 인식과 관련한 연구는 충분하게 수행되지 않고 있으며, 사서의 정보서비스 제고 혹은 사서의 전문성 확보와 관련된 논의가 주를 이루고 있다.

이에 본 연구에서는 커뮤니티 전체 구성원을 대상으로 하는 공공도서관을 중심으로, 공공도서관 이용자들의 사서에 대한 일반적인 인식을 분석하고자 한다. 이를 통해 이용자들의 사서에 대한 인식에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 실증적으로 확인하고, 이를 기반으로 공공도서관의 사서에 대한 이용자들의 인식을 제고할 수 있는 방안을 마련하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 공공도서관의 의미와 역할

공공도서관은 모든 사람들에게 지식정보에

대한 차별 없는 접근을 보장하는 정보적, 사회적 기관으로서의 역할을 수행하고 있다. IFLA/UNESCO(2001)에서는 공공도서관을 정보기관이자 문화기관, 평생교육기관으로 정의하고 있으며, 사회적 격차와는 상관없이 모든 사람들이 평등하게 이용할 수 있는 기관으로 설명하고 있다. 또한 각국의 공공도서관 관련 법령과 기준에서도 모든 사회구성원들에게 양질의 풍부한 정보 서비스를 제공하는 것을 공공도서관의 중요한 사명으로 제시하고 있다(이승민, 2018a).

하지만 웹 기반으로의 정보환경의 진화 및 정착은 공공도서관에 대한 사람들의 인식에 여러 가지 측면에서 영향을 미쳐 왔다. 특히 검색엔진과 포털사이트 등 웹 기반 정보 도구 이용의 확산은 전통적인 정보의 허브로서의 공공도서관에 대한 인식을 저하시키고 있다. 또한 4차 산업혁명, 빅데이터 등 데이터 처리 기반의 개념이 사회 전반에 걸친 이슈가 되면서, 사람들의 정보 접근 및 이용의 환경이 정보활용능력을 갖춘 사람을 중심으로 전개되는 상황으로까지 이어지기도 한다. 이는 정보에 접근하고 이를 활용하기 위해 일정 수준 이상의 지식이 필요한 디지털 시대에 더욱 두드러지게 나타나는 현상이다(Ragnedda & Muschert, 2013).

정보환경의 진화는 사람들의 정보접근성과 정보활용능력을 급속도로 확장시키는 장점을 지니는 반면, 신뢰성 있는 복합적인 정보를 적시에 찾는 일은 더욱 어려워지는 상황을 초래하고 있다. 이와 함께, 웹 상의 정보뿐만 아니라 공간으로서의 정보환경, 커뮤니티로서의 정보환경을 필요로 하는 경우가 점차 많아지면서, 공공도서관의 고유한 정보적 역할, 공간으로서의 기능, 복합문화기관으로서의 역할은 정보적,

사회적, 문화적 중심기관으로서의 공공도서관의 중요성을 제고하는 계기가 되고 있다.

공공도서관은 정보환경의 전환에 대응하고 복잡화하는 이용자들의 정보요구를 충족시키기 위해 계속해서 진화해 왔지만, 정보적, 사회적 기관으로서의 공공도서관이 지니고 있는 가치는 변하지 않고 있다. 공공도서관은 검색엔진이나 포털사이트와는 다른 고유한 정보적 역할을 여전히 수행하고 있으며, 지식정보를 기반으로 새로운 가치를 창조하고 이를 공유할 수 있는 커뮤니티의 중심 기관이자 지식정보자원의 허브, 평생교육기관으로서의 사회적 역할을 계속해서 수행하고 있다. 또한 모든 도서관이 공통적으로 담고 있는 무형의 지식정보 및 서비스는 사회적 자산인 공공재로서, 그리고 사회의 전반적인 발전에 중추가 되는 기반으로서의 역할을 담당하고 있다(Debono, 2002, 80).

이러한 측면에서 보면, 공공도서관은 커뮤니티 구성원의 정보활동, 평생학습, 정보에 기반한 의사결정 및 커뮤니티 전반에 걸친 문화적, 사회적 발전을 지원하고, 지식과 정보에 접근하기 위한 매개체로서의 역할을 수행하고 있다(Gong, Japzon, & Chen, 2008; IFLA/UNESCO, 1994). 이러한 공공도서관의 확장된 역할 이외에도, 공공도서관은 시민 참여, 정보 리터러시 및 정보에 대한 접근성을 높일 수 있는 환경을 제공하고 있다(McShane, 2011).

이러한 다양한 기능을 수행하기 위해 공공도서관의 유형과 형태 역시 계속해서 변화해 왔으며, 보편적인 지식정보자원 및 문화자원을 소장하고 이를 활용할 수 있는 환경을 조성하는 공공도서관의 정보적, 사회적, 문화적 역할은 점차 확장하고 있다(이승민, 2018b). 따라서

공공도서관은 사회의 전반적인 수준을 높여줄 수 있는 기관으로서, 그리고 지속가능한 발전 목표의 달성을 지원할 수 있는 기관으로서의 역할을 수행할 수 있으며, 사람들과 커뮤니티를 연결하는 유·무형의 플랫폼으로서의 역할을 수행할 수 있다(이승민, 2020).

이를 종합해 보면, 공공도서관은 커뮤니티 구성원들의 정보요구를 효율적으로 충족시켜 주고, 다양한 정보적, 사회적 자산을 커뮤니티 구성원들이 공유하고 새로운 가치를 창출할 수 있는 환경을 제공해 주는 사회적, 정보적 기관으로서의 역할을 수행해 왔다. 이는 Coover(1969)가 주장한 바와 같이 “도서관은 이용자의 정보요구를 어느 정도로 충족시켜 주는지에 따라 그 가치가 형성된다”는 것과 동일한 맥락이며, 공공도서관은 정보센터, 평생교육센터, 문화센터, 커뮤니티센터로까지 확장되면서, 정보 네트워크, 휴먼 네트워크를 형성하는 사회적 측면으로까지 그 역할이 확장되고 있다.

2.2 사서의 정보적, 사회적 역할

공공도서관은 이용자, 사서 등의 인적 자본이 소장자료와 설비 등의 물적 자본을 이용해 운영되는 기관이며, 사서와 이용자와의 상호 관계를 통해 정보적, 사회적 신뢰를 형성하게 된다. 이는 공공도서관 내의 신뢰 형성뿐만 아니라 커뮤니티, 크게는 사회 전체의 신뢰 형성으로 확대될 수 있으며, 결국 사회 전반에 걸친 지적자본, 사회자본, 정보자본의 형성으로까지 이어지게 된다(이승민, 2016). 이러한 과정에서 공공도서관의 운영, 이용자에 대한 정보서비스의 제공에는 정보전문가로서의 사서가 중추적인 매개 역

할을 수행하고 있으며, 따라서 사서에 대한 이용자의 인식은 공공도서관을 이용하고 정보요구를 충족시키는데 있어서의 중요한 측면이라고 볼 수 있다.

하지만 정보환경의 진화로 인해 사람들이 공공도서관에 기대하는 역할이 다변화하고 심화됨에 따라, 사서들 역시 진화하는 정보요구를 충족시키기 위해 수행해야 하는 역할이 다양화하고 있으며, 그 범위 또한 확장되고 있다. 이와 관련해서, 박준식(2000)은 정보환경이 변화함에 따라 사서에게 요구되는 역할로 교육전문가, 상담전문가, 탐색전문가, 정보중재자, 주제전문가, 문화기획자의 역할을 제시하였다. 안인자(2005)는 도서관 관련 법령에서 제시하는 사서의 업무 내용을 분석하여 사서직의 업무 변화가 도서관 패러다임의 전환과 직결된다는 것을 확인하였으며, 정보환경에 대응하기 위해 사서 업무 개발의 필요성을 주장하였다.

이와 같이, 공공도서관에서의 사서는 중요한 정보적, 사회적 역할을 담당하고 있으며, 사서에 대한 사람들의 인식은 커뮤니티의 신뢰 형성뿐만 아니라 사람들의 정보적, 사회적 수준을 높여주는 중요한 기제라고 할 수 있다. 따라서 사서는 정보전문가로서의 역할뿐만 아니라 커뮤니티 구성원들에게 전문적인 정보적, 사회적 서비스를 제공해 주는 근본적인 역할을 수행하고 있다. 하지만 도서관 선진국에서의 사서에 대한 인식에 비해 우리나라에서는 사서의 역할이나 전문성에 대한 인식이 높지 않은 상황이며, 이는 공공도서관에 대한 인식 저하로도 이어질 수 있다.

이러한 상황의 원인으로는 여러 가치를 들 수 있지만, 검색엔진과 포털사이트의 진화로 인해

사람들이 스스로 정보를 찾을 수 있는 경로가 다양해진 것을 한 가지 이유로 들 수 있다. 하지만 사서가 수행하는 다양한 역할은 이러한 정보 도구로 대체될 수 없는 것이며, 개별 정보를 검색하고 이에 접근하는 단편적인 수준이 아니라 커뮤니티 구성원들 사이의 유·무형의 정보적 네트워크를 구축하고 커뮤니케이션을 제공하는 고차원적인 활동이다.

단순한 정보의 검색이나 제공이 아닌 지식정보가 지니고 있는 가치를 창출하고 이를 활용할 수 있는 기회와 환경을 마련해 주는 정보서비스를 수행하는 것이 사서의 중요한 역할이며, 이는 개인적인 차원이 아니라 사회적 수준에서의 지식정보 기반 네트워크를 구축하는 것으로도 볼 수 있다. 또한 사서가 수행하는 정보적, 사회적 역할은 포괄적인 정보서비스로 구현될 수 있으며, 정보전문가로서의 사서의 위상 확립은 사서에 대한 사회적 인식을 확보함으로써 이루어질 수 있다.

2.3 공공도서관 사서직에 대한 인식

공공도서관은 모든 커뮤니티 구성원이 차별 없이 평등하게 이용할 수 있는 개방된 보편적인 기관이며, 사람들 사이의 다양한 관계가 형성될 수 있는 사회적 기관이다(Varheim, 2009, 374). 따라서 공공도서관의 존재 가치는 도서관을 통해 제공되는 정보적, 사회적, 문화적, 교육적 서비스를 매개로 도서관과 커뮤니티 구성원들 사이에 형성되는 무형의 지적 자본에 있다고 할 수 있다.

하지만 공공도서관은 불특정다수의 이용자가 각기 다른 목적으로 방문하기 때문에, 각각의 이

용자들이 갖는 도서관에 대한 기대와 인식이 다르고 이용행태도 다르게 나타나고 있다. 공공도서관의 사서는 다양한 정보서비스의 제공을 통해 이용자의 정보요구를 충족시키고 유·무형의 자본을 형성시킴으로써 개인과 사회의 정보 수준을 높이는 역할을 수행한다. 사서가 이러한 역할을 효율적으로 수행하기 위해서는 사서에 대한 이용자들의 인식과 신뢰가 기반이 되어야 하며, 정보전문가로서의 사서직의 위상이 정보적, 사회적으로 정립되어야 한다.

하지만 도서관계 혹은 문헌정보학에서 인식하는 사서의 위상과 이용자가 인식하는 사서의 위상 사이에는 상당한 차이가 있는 것으로 보인다. 특히 검색엔진 등 사람들이 스스로 정보를 입수할 수 있는 경로가 다양해지고 정보활용능력을 갖춘 사람들의 수가 많아지면서, 다양한 지식정보를 이용한 정보서비스를 제공하는 사서에 대한 이해가 단편적인 정보를 단순히 제공해 주는 역할만으로 왜곡되는 상황도 나타나고 있다.

도서관은 체계적으로 운영되는 정보적, 사회적 기관이며, 사서의 판단에 따라 가치 있는 지식정보를 수집, 축적, 제공하는 신뢰성 있는 지식의 보고이다. 그럼에도 불구하고 사람들이 도서관보다 검색엔진에서 제공하는 서비스에 익숙하게 되는 것은 도서관이 지니고 있는 자산적 가치(소장 및 접근 가능한 장서)와 역할적 가치(정보전문가로서의 사서)를 사람들이 제대로 인지하지 못하고 있기 때문이다(남영준, 2005). 또한 우리나라의 사서직은 다른 전문직종에 비해 그 수가 많지 않기 때문에, 도서관 외부의 사람들에게는 전문직으로 인식되는 비율이 낮게 나타나고 있으며, 세분화된 전문적 업무 역시 문

화서비스 분야 수준으로 인식되기도 한다(장석정, 2008). 이러한 상황에서, 사서의 가치와 역할에 대한 인식을 확인할 필요성이 제기되었으며, 이에 일부 연구에서는 도서관 사서에 대한 인식 정도를 여러 가지 측면에서 확인하였다.

신동민(2014)은 교회도서관 이용자를 대상으로 교회도서관을 이용할 때 사서의 도움을 받은 경험, 내용, 만족도 등을 분석하였으며, 사서의 필요성, 사서도우미 참여 의향 등에 대한 인식을 조사하였다. 분석 결과, 자료에 대한 안내, 도서관 이용 안내 측면에서 사서에 대한 긍정적인 인식이 높은 것으로 나타났다.

표순희, 차미경(2018)은 공공도서관에 대한 사서와 이용자의 인식을 표적집단 면담과 설문 조사를 통해 분석하였다. 사서의 인식은 도서관 환경 인식, 도서관 역할과 위상, 도서관 정책에 대한 인식에 중점을 두었으며, 이용자의 인식은 이용 빈도, 이용자 만족도, 도서관의 역할, 도서관 추진 정책의 중요성에 대한 인식을 중심으로 수행하였다. 분석 결과, 사서들은 도서관의 정보자원, 이용자들은 사서를 포함한 인적자원에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다.

백지원, 표순희(2020)는 공공도서관의 테마 컬렉션 효과에 대한 이용자들의 인식을 테마 컬렉션 이용과 사서 및 도서관 측면으로 구분하여 분석하였다. 분석 결과, 공공도서관을 오랜 기간 이용한 이용자들이 사서의 역량에 대한 효과 인식도가 높다는 점을 확인하였다.

정유라, 이지연(2017)은 이용자들의 사서에 대한 인식을 사서의 전문성, 성실성, 친밀성, 도움 요청 가능성, 정보전달 역할, 자료 구성 역할의 6가지 측면으로 구분하였으며, 이용자는 서

비스 이용을 통해 다양한 자료 활용, 사서에 대한 인식 변화, 도서관에 대한 인식 변화를 경험했음을 확인하였다.

박재용(2010)은 다양한 형태로 정보를 생성, 검색, 이용하는 정보환경의 변화로 인해, 정보이용자들의 사서에 대한 인식이 변화하고 있다고 주장하면서, 사람들의 사서에 대한 인식 정도를 사서의 근무태도, 전문적 자질, 이용자와의 커뮤니케이션 정도를 중심으로 확인하였다. 분석 결과, 사서의 성실성, 전문성, 커뮤니케이션에 대한 이용자들의 인식이 낮은 것으로 나타났다.

오해연, 김기영(2015)은 사서의 전문직성과 관련하여 공공도서관 사서와 도서관 이용자 사이의 인식 차이 및 실태를 브랜드 커뮤니케이션 관점에서 파악하였다. 분석 결과, 도서관을 학습공간으로 이용하는 집단의 사서 전문적 인식 수준이 사서와의 만남이 수반되는 문제해결 집단의 수준보다 높은 것으로 나타났다.

Inyang, Ekpang(2019)는 학술도서관을 중심으로 한 사서 인식에 대한 연구를 수행하면서 이용자들이 사서에 대한 인식을 형성하는데 영향을 미치는 요인을 고찰하였다. 연구 결과, 사서의 긍정적인 태도는 업무 수행에 대한 적절한 참여, 방법의 이해, 좋은 지식 습득 및 실무에서의 친숙함, 유연하게 문제를 처리할 수 있는 능력 및 조직의 자산으로 간주될 수 있는 기술 개발로 이어진다고 하였다. 이는 사서에 대한 인식을 제고할 수 있는 방안을 마련한다면, 사서의 전문적 업무 능력, 사서의 친절성을 강화하는 방향으로 이어질 수 있을 것이다. 또한 온라인 상의 디지털 자료를 많이 이용할수록 이용자들의 사서 전문성에 대한 인식이 높

아지는 것을 확인하였다.

이와 같이 여러 연구에서는 사서에 대한 인식 수준을 여러 가지 측면에서 확인하였으나, 이들 연구의 대부분은 정보전문가로서의 사서가 이용자들에게 미치는 영향을 분석하는데 집중하고 있다. 하지만 공공도서관의 이용이나 사서와의 커뮤니케이션 등에 있어서는 이용자들이 사서에게 어떤 인식을 갖고 있는지가 중요한 측면이 될 수 있으며, 따라서 공공도서관을 이용하는 행태가 사서에 대한 인식 형성에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 실증적인 확인이 필요하다.

이에 본 연구에서는 커뮤니티의 전체 구성원을 대상으로 하는 공공도서관을 중심으로, 공공도서관 이용자들의 공공도서관 사서에 대한 인식을 분석하고자 한다. 이를 통해 공공도서관 사서에 대한 인식에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 실증적으로 확인하고, 이를 기반으로 공공도서관의 사서직에 대한 이용자들의 인식을 제고할 수 있는 방안을 마련하고자 한다.

3. 연구방법

3.1 변수 설정

사서는 도서관과 이용자와의 커뮤니케이션의 최전선에 있는 도서관 구성원이며, 따라서 이용자들의 사서에 대한 인식은 이용자들의 정보요구 충족뿐만 아니라 도서관 전반에 대한 인식도를 결정하는 중요한 측면이라고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 공공도서관의 일반 이용자들이 갖는 사서에 대한 인식도를 분석하고, 이를

통해 공공도서관 사서에 대한 인식에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 확인하고자 한다.

이를 위해 본 연구에서는 사서에 대한 이용자들의 인식 요인을 이용자의 공공도서관 이용행태와 공공도서관 사서의 역량의 두 가지 측면으로 구분하고 이들 사이의 관계를 분석함으로써 공공도서관 사서에 대한 이용자들의 인식을 형성하는 요인들을 분석하고자 한다. 이들 각각의 측면 사이의 관계를 실증하기 위한 요인들은 도서관 이용행태 및 사서 인식과 관련한 기존의 연구에서 언급한 요인들을 중심으로 도출하였다. 공공도서관 이용 행태는 공공도서관 이용 경험, 공공도서관 이용 목적, 공공도서관에 대한 만족도로 구분할 수 있으며, 이들 각각의 측면들은 다시 세부적인 요인으로 구성된다.

사서의 역량과 관련된 요인은 이전 연구에서 공통적으로 언급하고 있는 전문성, 친밀성, 성실성을 기반으로 중심으로 설정하였으며(박재용, 2010; 정유라, 이지연, 2017; 표순희, 차미경, 2018), 이 가운데 성실성은 이용자들의 사서에 대한 신뢰성과 밀접한 관계를 맺고 있기 때문에 사서에 대한 인식이라는 측면에 보다 적합한 신뢰성으로 요인을 설정하였다. 이외에, 공공도서관의 제반 운영에 있어서 사서의 역할에 대한 인식도를 확인하기 위해 사서가 수행하는 역할의 중요성에 대한 인식도를 요인으로 추가하였다. 이를 종합하면, 사서의 역량과 관련된 요인들로는 사서의 전문성, 친절성, 신뢰성, 사서 역할의 중요성으로 구성된다.

공공도서관 사서에 대한 인식을 형성하는 요인들은 독립적으로 작용하는 것이 아니라 공공도서관의 이용 및 사서와의 커뮤니케이션을 통해 복합적으로 발생하는 하나의 과정으로 볼

수 있다. 이 가운데, 공공도서관을 이용하는 방식은 사서와의 커뮤니케이션이나 사서를 매개로 한 공공도서관의 이용을 통해 사서에 대한 인식 형성에 영향을 미칠 수 있다. 이에 본 연구에서는 사람들의 공공도서관 이용 행태를 독립변수로 설정하였으며, 사서에 대한 인식을 형성하는데 있어서의 주요 측면인 사서의 역량은 종속변수로 설정하였다.

3.2 데이터 수집

공공도서관 이용 행태와 사서에 대한 인식 형성 사이의 상호 관계를 실증하기 위해, 본 연구에서는 공공도서관 이용자를 대상으로 한 설

문조사를 수행하였다. 설문항목은 공공도서관 이용 행태 및 사서의 역량과 관련한 변수들을 중심으로 구성하였으며, 이외에 사회경제적 항목을 통해 설문 참여자에 대한 일반사항을 분석하였다(〈표 1〉 참조).

설문조사는 20대 이상의 공공도서관 이용자를 대상으로 2021년 8월 2일부터 8월 8일까지의 1주일에 걸쳐서 온라인을 통해 진행하였다. 20대 이상으로 연구 대상을 한정된 이유는 중·고등학교에 재학 중인 이용자들은 공공도서관 이용의 목적이 학습 중심 혹은 열람실 이용 중심으로 이루어지는 편향성이 존재할 수 있기 때문이며, 이러한 이유로 20대 이상의 공공도서관 이용자로 설문조사의 대상을 한정하였다.

〈표 1〉 설문항목 구성

구분		설문항목	설문문항 수
사회경제적 특성		성별	5
		연령	
		학력수준	
		가계수준	
		거주지역	
공공도서관 이용 행태	도서관 이용 경험	이용 빈도	12
		도서관 이용 방식	
		도서관 자료 이용 방식	
		도서관 자료 대출 빈도	
		사서와의 교류 정도	
	도서관 이용 목적	도서관 시설 및 설비 이용	
		도서관 강좌 및 프로그램 참여	
		도서관을 통한 정보검색 빈도	
		커뮤니티 관련 정보 활용 빈도	
		동아리 활동 참여 빈도	
	도서관 만족도	공공도서관에 대한 만족도	
		공공도서관 필요성	
사서에 대한 인식		사서의 친절성	4
		사서에 대한 신뢰도	
		사서의 중요성	
		사서의 전문성	

구성한 설문지는 총 200부를 배포하여, 응답이 제대로 이루어지지 않은 2부를 제외한 198부를 대상으로 분석을 수행하였다. 공공도서관 이용 행태 및 사서에 대한 인식 관련 설문항목에 대해서는 리커트 5점 척도를 적용하였으며, Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 25.0 for Windows를 이용하여 분석을 수행하였다.

설문조사를 통해 수집된 데이터의 분석과 관련해서는, 사회경제적 요인, 공공도서관 이용 행태, 사서에 대한 인식 사이의 상관관계를 상관분석(Pearson's Correlation)을 적용하여 분석하였으며, 공공도서관 이용 행태가 사서에 대한 인식 형성에 어떠한 영향을 미치는지를 실증하기 위하여 다중회귀분석을 적용하여 분석을 수행하였다.

수집된 데이터의 내적 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's alpha 계수를 측정한 결과, 사회경제적 특성을 제외한 총 16개 항목에 대한 Cronbach's alpha 계수는 .779로 나타났다. 따라서 수집된 데이터의 내적 일관성이 분석을 수행하기에 적합한 것으로 분석되었다.

4. 분석 결과

4.1 인구통계적 분석

설문 응답자의 인구통계적 특성을 분석한 결과, 성별은 남성 77명(38.9%), 여성 121명(61.1%)으로 구성되어 있다. 연령대는 30세~39세가 가장 높은 비율(35.9%)을 차지하고 있으며, 이외에는 60세 이상을 제외하고 상대적으로 고르게

분포되어 있다. 학력수준은 대학 졸업이 대부분(N=156, 78.8%)을 차지하고 있으며, 가계수입은 전체적으로 고르게 분포되어 있는 것으로 나타났다(<표 2> 참조).

4.2 공공도서관 이용 행태와 사서에 대한 인식 사이의 상관관계

일반적으로 공공도서관의 이용 행태는 이용자의 목적이나 상황에 따라 다르게 나타날 수 있으며, 공공도서관의 이용에서는 여러 가지 요인들이 복합적으로 작용하여 이용의 방식이나 행태가 결정된다. 하지만 공공도서관의 이용 행태 및 인식은 크게 공공도서관의 이용 빈도와 이용 경험, 다양한 정보서비스를 대상으로 한 공공도서관 이용 목적, 그리고 공공도서관 이용의 만족도로 구분할 수 있다. 이 가운데, 공공도서관과 이용자를 매개하는 역할을 수행하는 사서에 대한 이용자의 인식은 공공도서관의 이용 행태나 공공도서관에 대한 만족도를 결정하는데 있어 중요한 의미를 지닐 수 있다. 또한 사서는 이용자와의 커뮤니케이션이 직접적으로 이루어지는 경로이기 때문에, 사서에 대한 이용자의 인식 정도는 공공도서관의 이용에도 밀접한 영향을 미칠 수 있다. 이에 사서에 대한 인식을 형성하는 요인들을 대상으로 공공도서관 이용 행태 요인들과의 상관관계를 분석하였다(<표 3> 참조).

분석 결과, 사서의 전문성은 공공도서관 이용의 대부분의 요인들과 밀접한 상관관계를 보이고 있으며, 사서의 신뢰성 역시 공공도서관 이용 요인들과 높은 상관관계를 보이고 있다. 사서의 친절성은 지역정보 등 정보를 검색하는

〈표 2〉 인구통계적 분석

항목	구분	빈도(N)	비율(%)
성별	남성	77	38.9
	여성	121	61.1
	총계	198	100.0
연령	20세 ~ 29세	36	18.2
	30세 ~ 39세	71	35.9
	40세 ~ 49세	55	27.8
	50세 ~ 59세	31	15.7
	60세 이상	5	2.5
	총계	198	100.0
학력수준	고등학교 졸업	20	10.1
	대학 재학	14	7.1
	대학 졸업	156	78.8
	석사학위	7	3.5
	박사학위 이상	1	0.5
	총계	198	100.0
가계수입	2,000만원 미만	16	8.1
	2,000만원 이상 ~ 4,000만원 미만	68	34.3
	4,000만원 이상 ~ 6,000만원 미만	51	25.8
	6,000만원 이상 ~ 8,000만원 미만	35	17.7
	8,000만원 이상	28	14.1
	총계	198	100.0
거주지역	대도시 거주	133	67.2
	중소도시 거주	54	27.3
	군·읍·면 단위 거주	11	5.6
	총계	198	100.0

활동과 정의 상관관계를 보이고 있으며, 동아리 활동 참여 및 공공도서관에 대한 만족도와 높은 상관관계를 보이고 있다. 반면 사서 역할의 중요성은 대부분의 공공도서관 이용 요인들과 유의미한 상관관계를 보이지 않고 있으며, 공공도서관의 중요성에 대한 인식이나 공공도서관에 대한 만족도 요인만이 유의미한 상관관계를 보이고 있다.

공공도서관의 이용 행태 측면에서 살펴보면, 공공도서관 소장 자료를 이용하거나 공공도서

관을 방문할 때 오프라인 방식과 온라인 방식 등 이용의 방식은 사서의 전문성에 대한 인식과는 유의미한 차이를 보이지 않고 있다. 이는 검색엔진이나 포털사이트 등 웹 중심의 디지털 환경 정착에 따라 사서의 전문성이나 중요성에 대한 인식이 낮아지고 있다는 일부 주장과는 상반된 결과를 보이는 것이다. 또한 정보의 검색이나 지역정보를 활용하는 경우 사서의 전문성, 친절성, 신뢰성과 유의미한 상관관계를 보이고 있으며, 이는 디지털 중심으로 전환하는

〈표 3〉 공공도서관 이용 행태와 사서에 대한 인식 요인 사이의 상관관계 분석

		상관관계			
		전문성	친절성	신뢰성	중요성
이용빈도	Pearson 상관	.292**	.118	.170*	.132
	유의확률 (양측)	.000	.099	.017	.064
	N	198	198	198	198
도서관 이용 방식	Pearson 상관	.048	.032	.024	-.058
	유의확률 (양측)	.506	.651	.738	.417
	N	198	198	198	198
이용 자료 유형	Pearson 상관	-.036	-.091	-.089	-.030
	유의확률 (양측)	.616	.202	.215	.673
	N	198	198	198	198
대출빈도	Pearson 상관	.259**	.125	.096	.088
	유의확률 (양측)	.000	.080	.178	.218
	N	198	198	198	198
사서와의 대화	Pearson 상관	.207**	.115	.259**	.101
	유의확률 (양측)	.003	.105	.000	.158
	N	198	198	198	198
설비 이용	Pearson 상관	.232**	.125	.314**	.071
	유의확률 (양측)	.001	.079	.000	.321
	N	198	198	198	198
프로그램 참여	Pearson 상관	.236**	.127	.141*	.040
	유의확률 (양측)	.001	.076	.047	.574
	N	198	198	198	198
정보검색	Pearson 상관	.326**	.211**	.328**	.134
	유의확률 (양측)	.000	.003	.000	.060
	N	198	198	198	198
지역정보 활용	Pearson 상관	.317**	.152*	.195**	.028
	유의확률 (양측)	.000	.033	.006	.694
	N	198	198	198	198
동아리 참여	Pearson 상관	.342**	.231**	.197**	.111
	유의확률 (양측)	.000	.001	.005	.121
	N	198	198	198	198
도서관 만족도	Pearson 상관	.391**	.348**	.441**	.301**
	유의확률 (양측)	.000	.000	.000	.000
	N	198	198	198	198
도서관 중요도	Pearson 상관	.242**	.051	.196**	.282**
	유의확률 (양측)	.001	.472	.006	.000
	N	198	198	198	198

** . p<.01, * . p<.05

현재의 정보환경에서도 필요한 정보를 식별, 확인하여 활용하는데 있어서의 사서의 역할이 여전히 유의미함을 보여주는 것으로 설명할 수 있다. 이외에 공공도서관의 이용 빈도는 사서의 전문성 및 사서에 대한 신뢰성과 유의미한 상관관계를 보이고 있으나, 사서 역할의 중요성과는 유의미한 상관관계를 보이지 않고 있다. 공공도서관의 설비 이용이나 프로그램, 동아리 활동 참여는 사서의 전문성, 친절성, 신뢰성 모두와 유의미한 상관관계를 보이고 있으며, 공공도서관 소장자료의 이용이나 대출 역시 사서의 전문성과 유의미한 상관관계를 보이고 있다.

이를 종합적으로 살펴보면, 디지털 중심으로 전환되는 현재의 정보환경에서도 사서의 전문성이 저하되지는 않고 있으며, 공공도서관을 이용하는 모든 영역에서 사서의 전문성은 유의미한 역할을 수행하는 것으로 설명할 수 있다. 또한 대부분의 공공도서관 이용 요인은 사서에 대한 이용자들의 신뢰성과도 유의미한 관계를 보이고 있다. 반면 공공도서관 이용의 모든 영역에서 사서의 역할의 중요성에 대한 인식은 유의미한 관계를 보이지 않고 있으며, 사서와의 커뮤니케이션을 포함한 사서의 친절성 역시 밀접한 상관관계를 보이지는 않고 있다.

4.3 공공도서관 이용이 사서에 대한 인식에 미치는 영향 분석

공공도서관 이용 행태의 요인들과 사서에 대한 인식 요인 사이에는 사서의 전문성과 신뢰성에서 높은 상관관계를 보이고 있다. 하지만 이는 공공도서관의 이용 요인과 사서에 대한 인식 사이에 어떠한 영향 관계가 있는지를 확인하지

는 못하기 때문에, 이들 사이의 영향관계를 확인하기 위해 유의미한 상관관계를 보인 변수를 중심으로 다중회귀분석을 수행하였다.

4.3.1 사서의 전문성에 대한 인식

정보전문가로서의 사서는 공공도서관에서 제공하는 대부분의 정보서비스를 주도적으로 운영, 제공하고 있으며, 도서관과 이용자 사이에서 지식정보를 이용한 매개적인 역할을 수행하고 있다. 따라서 사서가 수행하는 역할의 범위는 상당히 광범위하며, 전문지식을 기반으로 일반 사람들이 수행하지 못하는 전문적인 정보서비스를 제공해야 한다. 하지만 단편적인 정보의 입수나 접근은 검색엔진 혹은 포털사이트를 통해서 개인이 직접 수행하는 경우가 많아지고 있으며, 이로 인해 일부에서는 사서의 전문성에 대한 인식이 저하되고 있다는 주장이 제기되기도 한다. 하지만 공공도서관에서 제공하는 정보서비스는 단순질의 중심의 정보활동이 아닌 복합적인 지식정보의 가치 창출과 이의 공유라는 측면에서 설명할 수 있는 것이며, 따라서 대부분의 정보서비스는 사서의 전문지식이 투입될 때 보다 효율적으로 운용될 수 있다. 이러한 측면에서, 공공도서관의 이용 행태가 사서의 전문성에 대한 인식을 형성하는데 어떠한 영향을 미치는지를 다중회귀분석을 통해 확인하였다(〈표 4〉 참조).

분석 결과, 공공도서관을 매개로 한 동아리 활동 참여는 사서의 전문성에 대한 인식 형성에 긍정적인 영향을 미치고 있으며($r=.002, p<.01$), 공공도서관에 대한 만족도가 높을수록 사서의 전문성에 대한 인식도 높은 것으로 나타났다($r=.000, p<.01$). 공공도서관을 통해 이용하는 자료 유형과 관련해서는, 디지털 형태의 온라인 자

〈표 4〉 사서의 전문성에 대한 인식에 영향을 미치는 요인

모형		계수 ^a		t	유의확률	
		비표준화 계수	표준화 계수			
		B	표준화 오류	베타		
1	(상수)	1.168	.365		3.200	.000
	이용빈도	-.038	.080	-.045	-.470	.639
	도서관 이용 방식	.029	.038	.057	.764	.446
	이용 자료 유형	-.073	.036	-.156	-2.028	.044
	대출빈도	.064	.075	.077	.847	.398
	사서와의 대화	.054	.044	.082	1.224	.223
	설비 이용	.011	.056	.015	.197	.844
	프로그램 참여	-.040	.055	-.059	-.723	.471
	정보검색	.100	.069	.116	1.458	.147
	지역정보 활용	.051	.055	.081	.930	.354
	동아리 참여	.169	.054	.267	3.124	.002
	도서관 만족도	.282	.078	.258	3.628	.000
	도서관 중요도	.098	.084	.089	1.166	.245

a. 종속변수: 사서의 전문성

료를 많이 이용할수록 사서의 전문성에 대한 인식이 높아지는 것으로 나타났으며($r=.044, p<.05$), 전통적인 인쇄형태의 자료를 주로 이용하는 집단에 비해서 이러한 경향은 강하게 나타나는 것으로 분석되었다. 반면 사서와의 커뮤니케이션이나 프로그램 참여 등 사서의 개입이 필요한 영역에서는 사서의 전문성에 대한 인식이 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 도서관의 중요성에 대한 인식과 사서의 전문성에 대한 인식 사이에도 유의미한 영향은 없는 것으로 분석되었다.

사서의 전문성에 대한 인식과 공공도서관 이용 행태 요인 사이의 상관관계 분석에서는 대부분의 이용 행태 요인이 사서의 전문성에 대한 인식과 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 하지만 대부분의 공공도서관 이용 행태가 사서의 전문성에 대한 인식에 직접적으로 영향을 미치는 것은 아니며, 오히려 동아리 활동 등과

같은 지식정보 기반의 사회적 활동 영역들이 사서의 전문성에 대한 인식에 영향을 미치는 것으로 설명할 수 있다.

4.3.2 사서의 친밀성에 대한 인식

사서와의 커뮤니케이션은 도서관과 지식정보를 연결시켜 주는 매개적인 과정이며, 이 커뮤니케이션의 과정에서 정보요구가 구체화되고 충족될 수 있다. 또한 정보 커뮤니케이션을 통해서 축적된 지식정보를 이용한 새로운 가치의 창출과 이의 공유라는 고차원적인 지식정보 활동이 이루어질 수도 있다. 하지만 사서와의 커뮤니케이션이 이루어지기 위해서는 사서에 대한 친밀함이 필요하며, 이는 보다 효율적인 커뮤니케이션을 이룰 수 있는 환경을 조성할 수 있다. 이는 또한 향후의 공공도서관 이용에도 영향을 미칠 수 있는 중요한 의미를 지니고 있다. 이에 공공도서관 이용 요인들이 사서의 친밀성

에 대한 인식에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉에 나타난 바와 같이, 공공도서관을 통한 동아리 활동 참여($r=.010, p<.05$)와 공공도서관에 대한 만족도($r=.000, p<.01$)는 사서에 대한 친밀함을 형성하는데 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 디지털 형태의 온라인 자료를 이용할수록 사서와의 친밀성을 형성하는데 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사서의 전문성에 대한 인식 형성과 유사한 결과이며, 따라서 사서와의 커뮤니케이션이 이루어지고 사서에 대한 친밀한 감정이 형성되는 것은 사서의 전문성에 대해서 인지를 하는 하나의 과정으로도 설명할 수 있다.

4.3.3 사서의 신뢰성에 대한 인식

공공도서관은 신뢰성 있는 양질의 정보를 적시에 제공해 주는 정보적 역할을 수행하고 있

으며, 소장하고 있는 다양한 지식정보를 이용해서 사람들 사이의 관계를 형성해 주는 사회적 역할까지도 담당하고 있다. 이는 사회적 네트워크 혹은 커뮤니티의 구성으로 이어져 개인적인 차원뿐만 아니라 사회적인 차원에서 신뢰에 기반한 공동체를 형성할 수 있는 환경을 제공할 수 있다. 공공도서관의 이러한 정보적, 사회적 활동은 사서를 매개로 하여 이루어지고 있으며, 따라서 도서관의 지식정보와 이용자를 연결시켜 주는 과정에서 사서는 새로운 가치를 창출하고 이를 공유할 수 있는 신뢰의 기반을 마련해 주고 있다. 이러한 측면에서 보면, 공공도서관 사서의 역할에 대한 이용자들의 신뢰성의 정도는 다양한 정보적, 사회적 활동의 참여 및 이를 통한 새로운 가치의 창출에 큰 영향을 미칠 수 있다. 이에 공공도서관의 이용 행태가 사서에 대한 신뢰 형성에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다(〈표 6〉 참조).

〈표 5〉 사서의 친밀성에 대한 인식에 영향을 미치는 요인

모형	계수 ^a		표준화 계수 베타	t	유의확률	
	B	표준화 오류				
1	(상수)	1.908	.463		4.118	.000
	이용빈도	-.165	.102	-.165	-1.624	.106
	도서관 이용 방식	.066	.048	.108	1.364	.174
	이용 자료 유형	-.122	.046	-.219	-2.668	.008
	대출빈도	.125	.095	.127	1.308	.192
	사서와의 대화	.025	.056	.032	.444	.658
	설비 이용	.000	.071	.001	.006	.995
	프로그램 참여	-.053	.070	-.065	-.757	.450
	정보검색	.107	.087	.104	1.233	.219
	지역정보 활용	-.013	.070	-.018	-.192	.848
	동아리 참여	.180	.069	.238	2.620	.010
	도서관 만족도	.463	.099	.355	4.697	.000
	도서관 중요도	-.112	.107	-.085	-1.051	.295

a. 종속변수: 사서의 친밀성

〈표 6〉 사서의 신뢰성에 대한 인식에 영향을 미치는 요인

모형		계수 ^a		표준화 계수 베타	t	유의확률
		비표준화 계수 B	표준화 오류			
1	(상수)	1.259	.369		3.414	.001
	이용빈도	-.059	.081	-.068	-.732	.465
	도서관 이용 방식	.051	.038	.097	1.329	.185
	이용 자료 유형	-.112	.036	-.233	-3.081	.002
	대출빈도	-.083	.076	-.098	-1.095	.275
	사서와의 대화	.086	.045	.127	1.924	.056
	설비 이용	.135	.057	.176	2.382	.018
	프로그램 참여	-.027	.056	-.038	-.482	.630
	정보검색	.132	.069	.149	1.912	.057
	지역정보 활용	.001	.055	.001	.011	.991
	동아리 참여	.078	.055	.119	1.416	.158
	도서관 만족도	.403	.078	.358	5.134	.000
	도서관 중요도	.072	.085	.063	.842	.401

a. 종속변수: 사서의 신뢰성

분석 결과, 공공도서관에서 제공하는 다양한 시설이나 설비의 이용은 사서에 대한 신뢰를 형성하는데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($r=.018, p<.05$), 도서관에 대한 만족도가 높을수록 사서에 대한 신뢰도 역시 높아지는 것으로 분석되었다($r=.000, p<.01$). 또한 디지털 형태의 온라인 자료를 많이 이용할수록 사서에 대한 신뢰도가 보다 많이 형성되는 것으로 나타났다($r=.005, p<.01$). 일반적으로 공공도서관 프로그램 참여나 동아리 활동 참여, 사서와의 커뮤니케이션을 통해서 사서에 대한 신뢰도가 형성되는 것으로 알려져 왔으나, 분석 결과 컴퓨터나 최신 정보기술 등 공공도서관의 시설과 설비를 이용하는 과정에서 사서에 대한 신뢰가 보다 높게 형성되는 것으로 나타났다. 이는 장서 중심의 전통적인 공공도서관 환경에서 정보기술 기반의 도서관으로 패러다임이 전환되는 상황이 반영된 것으로 볼 수 있으며, 지식

정보에 대한 접근이나 활용을 위해 공공도서관의 시설 및 설비를 이용하면서 사서와의 커뮤니케이션이 이루어지고, 이것이 사서에 대한 신뢰를 높이는 것으로 설명할 수 있다.

이와 함께, 온라인 환경에서의 자료를 많이 이용할수록 사서와의 커뮤니케이션이 이루어지고, 이 과정에서 사서의 전문성이나 사서에 대한 신뢰가 형성되는 것으로 볼 수 있다. 반면 온라인 상의 디지털 자료를 이용하는 경우에는 이용자 스스로가 정보의 탐색이나 접근을 확보하는 경우가 상대적으로 높으며, 따라서 단편적인 정보의 입수 과정에서는 사서의 개입이 필요하지 않기 때문에 사서에 대한 신뢰가 형성될 수 있는 기회가 상대적으로 적을 수도 있다. 하지만 디지털 자료를 이용하거나 새로운 정보환경에서의 정보활동을 위해서는 공공도서관에서 제공하는 다양한 디지털 시설이나 설비를 이용해야 하며, 이 과정에서는 사서의 개입이나 사서와의 커뮤니케이션이 이루어지고, 이것이 사서에 대한 신뢰를 높이는 것으로 설명할 수 있다.

니케이션이 이루어짐으로써 시설이나 설비의 이용을 통한 디지털 자료의 이용이 사서에 대한 신뢰도를 형성하는데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 설명할 수 있다.

4.3.4 사서의 중요성에 대한 인식

현재와 같이 정보와 데이터가 급증하고 이의 처리가 중요한 의미를 지니는 정보환경에서는 정보의 허브로서의 공공도서관의 위상을 검색엔진과 포털사이트 혹은 데이터 처리 기법이 대체한다는 주장이 제기되기도 한다. 하지만 이들 도구나 기법을 통해 수행할 수 있는 단편적인 정보 접근이나 활용 이외에도, 공공도서관은 관련된 지식정보를 복합적으로 제공해 주고 필요한 정보에 접근할 수 있는 경로를 마련해 줌과 함께 지식정보를 통한 새로운 가치 창출과 공유를 위한 환경을 마련해 주는 등 보다 고차원적인 정보

적, 사회적 역할을 수행하고 있다. 사서는 이러한 공공도서관 운영의 전반적인 과정에 책임을 지니고 커뮤니티 구성원들에게 정보서비스를 제공하는 중추적인 역할을 수행하고 있다. 하지만 4차 산업혁명, 빅데이터 등의 진화한 개념이 도서관 관계에 계속적으로 유입되면서, 지식정보를 담당하는 사서의 역할의 중요성에 대한 인식에도 영향을 미치고 있다. 이에 공공도서관의 이용이 사서의 역할의 중요성을 인식하는데 어떠한 영향을 미치는지를 분석하였다(〈표 7〉 참조).

분석 결과, 공공도서관의 이용 행태와 관련된 요인 가운데, 동아리 활동 참여($r=.017, p<.05$), 도서관에 대한 만족도($r=.003, p<.01$), 도서관의 중요성 인식($r=.000, p<.01$)은 사서가 수행하는 역할의 중요성을 인식하는데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 도서관에 대한 만족도는 해당 도서관의 전반적인 이용을 포괄하여

〈표 7〉 사서 역할의 중요성에 대한 인식에 영향을 미치는 요인

모형		계수 ^a		표준화 계수	t	유의확률
		비표준화 계수	표준화 오류			
		B		베타		
1	(상수)	1.581	.453		3.487	.001
	이용빈도	-.051	.100	-.053	-.515	.607
	도서관 이용 방식	-.055	.047	-.094	-1.158	.248
	이용 자료 유형	.014	.045	.027	.319	.750
	대출빈도	-.096	.093	-.102	-1.031	.304
	사서와의 대화	.011	.055	.014	.194	.847
	설비 이용	-.055	.070	-.065	-.785	.433
	프로그램 참여	-.033	.068	-.043	-.488	.626
	정보검색	.101	.085	.103	1.192	.235
	지역정보 활용	-.101	.068	-.141	-1.484	.139
	동아리 참여	.162	.067	.224	2.408	.017
	도서관 만족도	.294	.096	.236	3.049	.003
	도서관 중요도	.371	.105	.294	3.544	.000

a. 종속변수: 사서의 중요성

반영되는 것이며, 따라서 도서관에 대한 만족도가 높을수록 도서관의 전반적인 사항을 수행하는 사서의 중요성에 대해서도 인식하는 것으로 설명할 수 있다. 이와 동일한 맥락에서, 도서관의 중요성에 대한 인식도가 높을수록, 도서관에서의 중추적인 역할을 수행하는 사서의 중요성에 대해서도 높게 인식하는 것으로 볼 수 있다.

이외에도 도서관을 통한 동아리 활동에 참여를 많이 할수록 사서의 중요성에 대한 인식이 높게 나타나고 있는 반면, 도서관 프로그램에의 참여는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이를 통해 보면, 도서관 환경에서 사서가 수행하는 정보적인 역할 이외에, 사람들과의 관계 형성이나 커뮤니티 구성 등의 사회적인 역할에 대한 인식이 보다 높은 것으로 설명할 수 있다. 이를 종합해 보면, 공공도서관을 단편적인 정보 입수와 활용 목적으로 이용하는 사람들에게는 도서관이나 사서의 역할의 중요성이 인지되지 못하고 있지만, 공공도서관의 기능을 충분히 활용하는 사람들은 공공도서관의 중요성 및 이를 매개하는 사서의 역할의 중요성에 대해서 보다 높게 인식하는 것으로 설명할 수 있다.

4.3.5 공공도서관의 역할과 사서에 대한 인식

공공도서관은 모든 사람들이 평등하게 차별 없이 이용할 수 있는 사회적 기관임과 동시에, 사람들의 다양한 정보요구를 충족시켜 주는 정보적 기관이라고 할 수 있다. 또한 공공도서관은 커뮤니티 내의 불특정다수를 대상으로 하고 있기 때문에, 사람들이 공공도서관을 이용하는 방식이 다양하게 나타날 수 있다. 이에 커뮤니티 구성원들의 다양한 정보요구를 충족시켜 주

고, 공공도서관의 사회적, 정보적 역할을 충실히 수행하기 위해서는 사서의 역할이 매우 중요한 의미를 지니고 있다. 사서는 공공도서관의 전반적인 운영을 주도적으로 수행하고 있으며, 공공도서관과 이용자 사이의 커뮤니케이션을 직접적으로 수행함으로써 공공도서관의 지식정보와 이용자를 매개하는 중추적인 역할을 수행하고 있다. 따라서 사람들은 공공도서관의 이용을 통해서 사서에 대한 인식을 형성할 수 있으며, 이는 향후의 공공도서관 이용에도 영향을 미칠 수 있다.

이러한 측면에서, 공공도서관의 이용 행태와 사서에 대한 인식 형성 사이에는 밀접한 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 특히 공공도서관에 대한 만족도는 사서의 전문성, 친밀성, 신뢰성, 사서 역할의 중요성에 대한 인식 모두와 높은 상관관계를 보이고 있으며, 공공도서관을 통한 동아리 활동 참여, 공공도서관의 프로그램 참여와 공공도서관의 중요성에 대한 인식 역시 사서에 대한 인식 형성과 정의 상관관계를 보이고 있다. 또한 공공도서관을 통한 정보의 검색과 지역정보의 활용 역시 사서의 중요성에 대한 인식을 제외하고는 사서에 대한 인식 형성과 상관관계를 보이고 있다. 이들 대부분은 사서의 참여 혹은 개입을 통해서 이루어지는 공공도서관 이용 영역이며, 이를 통해 도서관의 지식정보와 이용자를 매개하는 사서의 역할에 대한 인식이 형성되는 것으로 설명할 수 있다.

반면 공공도서관 이용의 대부분의 요인들은 사서 역할의 중요성이나 사서의 친밀성과는 상대적으로 낮은 상관관계를 보이고 있다. 이를 종합해 보면, 사서와의 교류 혹은 커뮤니케이션이 이루어지는 도서관 이용 행태를 통해서

사서의 전문성을 인식하고 사서에 대한 신뢰가 형성되지만, 이용자들이 사서와 친밀감을 크게 형성하지는 못하고 있으며, 이는 결국 사서 역할의 중요성에 대한 낮은 인식으로 이어지는 것으로 볼 수 있다.

이와 같이, 공공도서관 이용 행태와 사서에 대한 인식 사이에는 상호간에 깊은 연관성을 보이고 있지만, 공공도서관의 이용 행태 가운데 어떤 요인이 사서에 대한 인식에 영향을 미치는지는 상관관계와는 다소 다르게 나타나고 있다. 도서관 소장자료 가운데 디지털 기반의 온라인 자료 이용은 사서의 전문성, 친밀도, 신뢰성에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미치고 있으며, 도서관에 대한 만족도가 높은 것은 사서에 대한 인식 요인 모두를 형성하는데 영향을 미치고 있다. 또한 공공도서관을 통한 동아리 활동 참여는 사서에 대한 신뢰성을 제외한 모든 요인에 긍정적인 영향을 미치고 있다.

이를 종합해 보면, 사서에 대한 인식에 영향을 미치는 요인들은 도서관 소장자료의 이용이나 도서관 설비 이용, 동아리 활동 참여 등으로 나타났으며, 도서관에 대한 만족도나 도서관의 중요성을 인지하고 있는 경우는 사서 역할의 중요성에 대한 인식이 높은 것으로 분석되었다. 사서에 대한 인식 형성에 긍정적인 영향을 미치는 대부분의 요인들은 공공도서관과 사서의 정보적 역할을 뛰어넘어 사람들과의 교류나 관계 형성 등 사회적 역할을 반영하고 있는 것이며, 이를 통해 사서의 중요성이나 사서의 역할에 대한 인식이 보다 높게 형성되는 것으로 볼 수 있다. 하지만 이러한 사회적 역할 역시 지식 정보를 이용한 정보서비스에 기반을 두고 있는 것이며, 따라서 현재와 같이 진화하는 정보화

경에서는 도서관과 사서는 단편적인 정보의 제공이 아니라, 지식정보를 이용한 가치를 재창출하고, 이를 통해 사회적인 차원에서의 수준을 향상시키는 역할을 수행할 필요가 있다. 이는 개인이 독립적으로 수행하는 단순한 정보검색의 차원이 아니라, 사회적으로 축적된 지식 정보를 기반으로 정보의 공유와 사회적 활동을 지원해 줄 수 있는 방향으로 사서와 도서관의 역할이 진화해야 함을 보여주는 것이다.

반면 공공도서관의 프로그램 참여나 소장자료의 대출, 사서와의 커뮤니케이션 등 사서와의 직접적인 교류가 이루어지는 요인들이 사서에 대한 인식에 유의미한 영향을 미치지 않는 것은 사서의 이용자에 대한 고려가 보다 실제적으로 반영될 필요가 있음을 의미한다. 또한 도서관 이용 빈도가 사서에 대한 인식에 큰 영향을 미치지 않는 것은 도서관의 이용 행태에서 사서가 개입하는 영역이 과거에 비해 줄어드는 것으로 볼 수 있으며, 이는 공공도서관의 이용에 있어서 이용자와 사서와의 교류가 아닌 이용자가 독립적으로 정보활동을 수행하는 경향을 보여주는 것이다. 이는 단편적인 정보 입수와 접근 차원으로 볼 수 있기는 하지만, 지식 정보를 기반으로 한 정보서비스의 제공이라는 공공도서관의 본질적인 기능과 역할 수행을 위해서는 정보전문가로서의 사서가 수행하는 역할의 범위가 확장될 필요가 있다.

5. 결론

공공도서관은 이용자, 사서 등의 인적 자본이 소장자료와 설비 등의 물적 자본을 이용해

운영되는 기관이며, 지식정보 환경이 진화할수록 사서가 수행해야 하는 역할의 중요성은 보다 증대하고 있다. 하지만 4차 산업혁명, 빅데이터와 같은 진화한 개념의 유입과 검색엔진, 포털사이트 등 웹 기반 정보도구 이용의 확산은 정보의 허브로서의 공공도서관에 대한 인식뿐만 아니라 정보전문가로서의 사서의 역할과 중요성에 대한 인식을 저하시키고 있다.

반면 웹 상의 정보뿐만 아니라 공간으로서의 정보환경, 커뮤니티로서의 정보환경을 필요로 하는 경우가 점차 많아지면서, 공공도서관의 고유한 정보적 역할, 공간으로서의 기능, 복합문화기관으로서의 역할은 정보적, 사회적, 문화적 중심기관으로서의 공공도서관의 중요성을 제고하는 계기가 되고 있다. 이러한 공공도서관의 모든 역할들은 정보전문가로서의 사서를 통해서 이루어지고 있으며, 사서는 중요한 정보전문가로서의 역할뿐만 아니라 커뮤니티 구성원들에게 전문적인 정보적, 사회적 서비스를 제공해 주는 근본적인 역할을 수행하고 있다.

따라서 이용자들이 사서에 대해 어떠한 인식을 갖고 있는지를 확인하는 것은 현재와 같이 사서의 전문성에 대한 위기가 존재하는 도서관계 전반에 걸쳐 중요한 의미를 지니고 있으며, 이에 이용자들의 사서에 대한 인식에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지에 대한 확인이 필요하다. 이에 본 연구에서는 공공도서관 이용자들의 사서에 대한 일반적인 인식을 분석하였다. 이용자들의 사서에 대한 인식에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 실증적으로 확인하고, 이를 기반으로 공공도서관의 사서에 대한 이용자들의 인식을 제고할 수 있는 방안을 고찰하였다. 이를 위해 사서에 대한 이용자들의 인식 요인

을 이용자의 공공도서관 이용행태와 공공도서관 사서의 역량의 두 가지 측면으로 구분하고 이들 사이의 관계를 분석함으로써 공공도서관 사서에 대한 이용자들의 인식을 형성하는 요인들을 설문조사를 통해 실증적으로 분석하였다.

공공도서관 이용이 사서에 대한 인식에 미치는 영향을 분석한 결과, 공공도서관을 매개로 한 동아리 활동 참여, 공공도서관에 대한 만족도, 디지털 유형의 온라인 자료 이용은 사서의 전문성에 대한 인식과 사서에 대한 친밀감 형성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 사서와의 커뮤니케이션이나 프로그램 참여 등 사서의 개입이 필요한 영역에서는 사서의 전문성이나 친밀감에 대한 인식이 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 동아리 활동 등과 같은 지식정보 기반의 사회적 활동 영역들이 사서의 전문성에 대한 인식에 영향을 미치는 것으로 설명할 수 있다. 사서에 대한 신뢰감 형성과 관련해서는, 공공도서관에서 제공하는 다양한 시설이나 설비의 이용, 도서관에 대한 만족도, 디지털 자료의 이용이 사서에 대한 신뢰를 형성하는데 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사서 역할의 중요성에 대한 인식 형성은 도서관을 통한 동아리 활동 참여, 도서관에 대한 만족도, 도서관의 중요성 인식이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이를 종합해 보면, 공공도서관 이용자들의 사서에 대한 인식 형성에 영향을 미치는 주된 요인으로는 도서관에 소장된 디지털 형태의 자료 이용, 도서관 설비 이용, 도서관을 통한 동아리 활동 참여로 나타났다. 또한 도서관에 대한 만족도가 높은 경우와 도서관의 중요성을 인지

하고 있는 경우에는 사서에 대한 긍정적인 인식이 형성되는 것으로 분석되었다. 사서에 대한 긍정적인 인식을 형성하는 요인들은 대부분이 사서의 정보적 역할 이외에 이용자들과의 교류나 관계 형성 등 사회적 역할을 반영하고 있으며, 따라서 도서관과 사서는 단편적인 정보의 제공이 아니라, 지식정보를 이용한 가치를 창출하고 이를 통해 사회적 차원에서의 수준을 향상시키는 역할을 수행할 필요가 있다. 이는 개인적으로 수행되는 단순한 정보 처리와 활용이 아니라 지식정보 수준의 고차원적인 정보활동과 사회적 활동을 지원해 줄 수 있는 방향으로 사서와 도서관의 역할이 진화해야 함을 보여주는 것이다.

반면, 공공도서관 프로그램 참여, 소장자료의 대출, 사서와의 커뮤니케이션 등은 사서에 대한 인식 형성에 유의미한 영향을 미치지 않고 있다. 이를 통해 보면, 공공도서관을 단편적인 정보 입수와 활용 목적으로 이용하는 사람들에게는 도서관이나 사서의 역할의 중요성이 인지되지 못하고 있지만, 공공도서관의 기능을 충분히 활용하는 사람들은 공공도서관의 중요성 및 이를 매개하는 사서의 역할의 중요성에 대해서 보다 높게 인식하는 것으로 설명할 수 있다. 또한

도서관 이용 빈도가 사서에 대한 인식에 큰 영향을 미치지 않는 것은 도서관의 이용 행태에서 사서가 개입하는 영역이 과거에 비해 줄어드는 것으로 볼 수 있으며, 이는 공공도서관의 이용에 있어서 이용자와 사서와의 교류가 아닌 이용자가 독립적으로 정보활동을 수행하는 경향을 보여주는 것이다. 이는 단편적인 정보 입수와 접근 차원으로 볼 수 있기는 하지만, 지식정보를 기반으로 한 정보서비스의 제공이라는 공공도서관의 본질적인 기능과 역할 수행을 위해서는 정보전문가로서의 사서가 수행하는 역할의 범위가 확장될 필요가 있다.

공공도서관은 관련된 지식정보를 복합적으로 제공해 주고 필요한 정보에 접근할 수 있는 경로를 마련해 줌과 함께 지식정보를 통한 새로운 가치 창출과 공유를 위한 환경을 마련해주는 등 보다 고차원적인 정보적, 사회적 역할을 수행하고 있다. 따라서 사서는 이러한 공공도서관 운영의 전반적인 과정에 책임을 지니고 커뮤니티 구성원들에게 정보서비스를 제공하는 중추적인 역할을 수행하기 위해 이용자들과의 정보적, 사회적 커뮤니케이션을 활성화하고, 정보전문가로서의 전문성을 확보할 수 있는 방안을 강구해야 한다.

참 고 문 헌

- 남영준 (2005). 디지털 시대에 대학 도서관과 사서의 역할에 관한 연구. 사대도협회지, 6, 19-39.
- 박재용 (2010). 정보이용자의 사서 인식에 대한 실태 분석: 부산시립 S도서관을 중심으로. 정보관리학회지, 27(3), 189-206. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2010.27.3.189>
- 박준식 (2000). 정보환경의 변화와 사서의 역할 변용. 한국도서관·정보학회지, 31(2), 21-40.

- 백지원, 표순희 (2020). 공공도서관 테마 컬렉션 효과에 대한 이용자 인식 연구. *한국문헌정보학회지*, 54(3), 115-139. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.3.115>
- 신동민 (2014). 우리나라 교회도서관에 대한 이용자의 인식 연구. *한국비블리아학회지*, 25(1), 239-264. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.1.239>
- 안인자 (2005). 사서직 업무변화에 관한 연구. *한국비블리아학회지*, 16(1), 233-246.
- 오해연, 김기영 (2015). 공공도서관 사서 전문직 인식에 관한 연구. *정보관리학회지*, 32(3), 237-260. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.3.237>
- 이승민 (2016). 공공도서관 이용을 통한 사회자본 형성에 관한 연구. *한국비블리아학회지*, 27(2), 29-50. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2016.27.2.029>
- 이승민 (2018a). 공공도서관 이용을 통한 정보공유가 사회자본 형성에 미치는 영향. *한국문헌정보학회지*, 52(4), 27-49. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.4.027>
- 이승민 (2018b). 사회자본과 문화자본 형성 기제로서의 공공도서관의 역할. *한국비블리아학회지*, 29(4), 139-160. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.4.139>
- 이승민 (2020). 지속가능한 발전을 위한 도서관의 역할 재고찰. *한국문헌정보학회지*, 54(1), 29-49. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.029>
- 장석정 (2008). 학부모의 사서교사에 대한 인식도 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 교육대학원 문헌정보학교육전공.
- 정유라, 이지연 (2017). 공공도서관의 테마전시 이용에 따른 이용자의 도서관 인식 및 이용행태 변화 연구. *정보관리학회지*, 34(2), 27-45. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.2.027>
- 표순희, 차희경 (2018). 공공도서관에 대한 사서와 이용자 인식 비교 연구. *한국문헌정보학회지*, 52(2), 221-244. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.2.221>
- Coover, R. W. (1969). User needs and their effect on information center administration: a review 1953/66. *Special Libraries*, 60(7), 441.
- Debono, B. (2002). Assessing the social impact of public libraries: what the literature is saying. *Aplis*, 15(2), 80-95.
- Gong, H., A. C. Japzon, & C. Chen. (2008). Public libraries and social capital in three New York City neighbourhoods. *Tijdschrift Voor Economische en Sociale Geografie*, 99(1), 65-83. <http://doi.org/10.1111/j.1467-9663.2008.00440.x>
- IFLA/UNESCO (1994). The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994. Available: <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>
- IFLA/UNESCO (2001). The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development. München: De Gruyter Saur. Available: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ9>

7.pdf

- Inyang, O. G. & Ekpang, P. O. (2019). Users' perception of the need for marketing academic libraries using librarians' competences. *International Journal of Marketing and Business Communication*, 8(2/3), 17-24.
- McShane, I. (2011). Public libraries, digital literacy and participatory culture. *Discourse Studies in the Cultural Politics of Education*, 32(3), 383-397.
<http://doi.org/10.1080/01596306.2011.573254>
- Ragnedda, M. & Muschert, G. W. (Eds). (2013). *The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective*. London, UK: Routledge.
- Varheim, A. (2009). Public libraries: places creating social capital? *Library Hi Tech*, 27(3), 372-381.
<http://doi.org/10.1108/07378830910988504>

<p>• 국문 참고문헌에 대한 영문 표기 (English translation of references written in Korean)</p>
--

- Ahn, I. J. (2005). A study of evolution of the librarian job. *Journal of Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 16(1), 233-246.
- Baek, J. W. & Pyo, S. H. (2020). Study on users' perception of the effectiveness of theme collections in public libraries. *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 54(3), 115-139. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.3.115>
- Chung, Y. R. & Lee, J. Y. (2017). A study on public library users' perceptions and behavior changes after using the theme display service. *Journal of the Korean Society for Information Management*. 34(2), 27-45 <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2017.34.2.027>
- Jang, S. J. (2008). *The Study on the Recognition for the Teacher Librarian of the Parents of Students*. Master's Thesis. Major in Library and Information Science, Graduate School of Education, Chung-Ang University.
- Lee, S. (2016). A study on the creation of social capital through the use of public libraries. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 27(2), 29-50.
<http://doi.org/10.14699/kbiblia.2016.27.2.029>
- Lee, S. (2018a). Effect of public library-mediated information sharing on the construction of social capital. *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 52(4), 27-49.
<http://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.4.027>
- Lee, S. (2018b). The roles of public libraries as a construction mechanism of social and cultural

- capital. *Journal of Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 29(4), 139-160. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.4.139>
- Lee, S. (2020). Reconsideration of the roles of libraries for sustainable development. *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 54(1), 29-49. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.029>
- Nam, Y. J. (2005). A study of the roles of university libraries and librarians in digital era. *Journal of Korean Association of Private University Libraries*, 6, 19-39.
- Oh, H. & Kim, G. (2015). A study on the perception of professionalism for librarians in korean public libraries. *Journal of Korea Society for Information Management*, 32(3), 237-260. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.3.237>
- Park, J. S. (2000). Changing roles of the librarians under the new information environment. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 31(2), 21-40.
- Park, J. Y. (2010). An investigation on the acknowledgement on librarians by information users: the focusing of case study on municipal s library in Busan. *Journal of Korea Society for Information Management*, 27(3), 189-206. <http://doi.org/10.3743/KOSIM.2010.27.3.189>
- Pyo, S. H. & Cha, M. (2018). A comparative study of the perceptions on public libraries between librarians and users: a survey of the seoul metropolitan office of education public libraries. *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 52(2), 221-244. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.2.221>
- Shin, D. M. (2014). The study on the user perception for church library of our country. *Journal of Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 25(1), 239-264. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2014.25.1.239>