

대학도서관 사서 직업에 대한 경험적 의미와 딜레마: Giorgi의 현상학 방법을 적용하여

Empirical Meanings and Dilemmas of the Profession of an Academic Librarian: Applying Giorgi's Phenomenological Method

이선애 (Sun-Ae Lee)*

초 록

본 연구는 대학도서관 사서들이 업무를 수행하면서 느꼈던 개인의 경험을 심층적으로 살펴보고, 그들의 직업적 경험과 그 이면에 숨겨진 주관적인 경험을 총체적으로 이해하고자 하였다. 이를 위해 4년제 사립대학교 도서관 사서들을 연구 참여자로 선정하여 심층 면담을 진행하였으며, Giorgi의 현상학적 분석 방법을 사용하여 자료를 분석하였다. 분석 결과 대학도서관 사서들의 직업에 대한 경험은 '사서 직업에 대한 양면적 이미지', '기대 인식과 현실과의 괴리', '대학 조직 내에서 차별적 인사', '직업적 경험으로부터 성장과 한계', '급격한 환경 변화에 대한 적응과 불안'으로 요약되었다. 구체적으로 살펴본 결과, 대학도서관 사서들은 매 순간 복잡한 맥락에서 딜레마에 부딪히고 이를 해결해 가는 과정을 연속적으로 경험하고 있음을 알 수 있었다. 본 연구 결과를 바탕으로 대학도서관 사서들의 직업에 대한 이해를 심화하고, 인력 운영 및 근무 환경 개선을 위한 실질적인 방안을 마련하는데 기여할 수 있을 것으로 기대한다.

ABSTRACT

This study aimed to delve into the personal experiences of academic librarians as they perform their duties, seeking a holistic understanding of their professional experiences and the subjective experiences underlying them. To this end, the study conducted in-depth interviews with librarians, who were selected as research participants from private four-year universities, and analyzed the collected data using Giorgi's phenomenological analysis method. The findings reveal that the experiences of academic librarians can be summarized as "ambivalent perceptions of the librarian profession," "discrepancies between expectations and reality," "discriminatory personnel practices within university organizations," "growth and limitations derived from professional experiences," and "adaptation and anxiety in response to rapid environmental changes." A closer examination indicated that academic librarians continuously experience and resolve dilemmas within complex contexts. The findings of this study are expected to deepen the understanding of the profession of academic librarians and contribute to the development of practical strategies for workforce management and the improvement of working conditions.

키워드: 대학도서관, 사서, 현상학, 질적 연구, 현상학 연구방법

academic libraries, librarian, phenomenology, qualitative study, phenomenological research method

* 성균관대학교 문헌정보학과 박사(ssunae@gmail.com)

■ 논문접수일자: 2024년 5월 20일 ■ 최초심사일자: 2024년 5월 30일 ■ 게재확정일자: 2024년 5월 31일
■ 정보관리학회지, 41(2), 353-374, 2024. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2024.41.2.353>

* Copyright © 2024 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

정보통신기술의 발전으로 인해 대학도서관은 오늘날 급진적으로 변모하였으며, 대학도서관 사서들은 끊임없이 변화하는 도서관의 요구를 충족시키기 위해 새로운 역할을 맡고 있다. 대학 내 환경변화와 대학조직의 도서관에 대한 투자 위축 등으로 인해 최근 5년간 대학도서관을 운영하는 정규직 사서의 수는 1,754명(2019년)에서 1,580명(2023년)으로 감소한 반면, 비정규직 사서의 수는 757명(2019년)에서 834명(2023년)으로 증가하고 있다(교육부, 2024). 이는 사서의 역할이 중요해지고 있음에도 불구하고 정규직 인력의 감소로 인한 공백을 비정규직 인력이 채우고 있는 상황을 반영하고 있다. 이에 따라 도서관 정보서비스의 질과 효과를 결정하는 핵심 운영주체인 대학도서관 사서에 대한 다각적이고 심층적이며 지속적인 연구가 필요하다.

예비 사서가 사서로서의 직업적 정체성을 형성해가는 과정은 학부에서 문헌정보학을 이수한 후, 사서로 임용되어 도서관과 관련된 여러 규범, 가치, 태도, 지식, 기술을 배우고 내면화하거나 나름대로 해석하고 반응해 나가는 일련의 과정으로 볼 수 있다(김갑선, 2008). 그러나 대학도서관 사서의 대부분의 업무는 대중들에게 보이지 않기 때문에(Lee & Ngatai, 2004), 사서들의 많은 공헌이 눈에 잘 드러나지 않는다. 이로 인해 사람들은 사서 직업을 겉으로만 이해하게 되고, 직업에 대한 잘못된 이미지와 무관심을 갖게 된다. 실제로 사서직을 준비하는 사람들조차 업무를 시작하기 전까지는 직업의 진정한 성격을 깨닫지 못하며, 도서관을 관리하는 사람들조차 도서관 조직을 충분히 이해

하지 못한 채 운영하는 경우가 많다. 이러한 도서관 업무의 비가시성은 대학도서관 사서직의 장기적인 생존 가능성에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Kendrick, 2014).

이러한 상황에서 사서들은 이상적인 직업을 꿈꾸며 대학도서관에 입사하지만, 실제 경험은 그들의 기대와 크게 다를 수 있다. 이는 대학도서관 사서 직업에 대한 이해와 체계적인 연구가 부족하여, 사서들이 직면할 현실을 미리 충분히 알지 못하기 때문이다. 이에 반해 국외에서는 대학도서관 사서들의 직업 경험에 대한 다양한 연구가 이루어지고 있다. 미국 대학의 사서이자 교수인 Kendrick(2014)은 한국의 대학 및 전문대학도서관 사서들을 인터뷰하여 한국 대학도서관의 현장의 문제점을 다루는 연구를 수행하였고, 자녀를 둔 워킹맘 정규직 대학도서관 사서들의 경험에 관한 연구(Peuler, 2024), 유색인종 대학도서관 사서들의 경험에 대한 연구(Swanson, Tanaka, & Gonzalez-Smith, 2018) 등 다양한 주제로 질적 연구가 진행되었다. 국내에서는 대학도서관 전자자원 수서 담당 사서들의 경험에 관한 연구(박경희, 오경목, 2015)가 수행되었으나, 이는 전자자원 수서라는 특정 업무를 수행하는 사서들만을 대상으로 진행한 연구로, 전체 대학도서관 사서의 직업 경험을 포괄적으로 다루지 못하는 한계가 있다.

따라서 대학도서관 환경 속에서 사서 직업에 대한 이해와 경험에 관한 심층적인 탐구를 위해 질적인 접근이 필요하다. 표준화된 도구를 이용하여 양적으로 측정된 일반적 경험과 변수 간 관계의 검증을 시도하기 보다는, 연구 참여자와의 심층 면담을 통해 생생한 직업의 경험과 의미를 탐구함으로써 대학도서관 사서 직업

의 경험과 그 이면에 숨겨진 실체적이고 주관적인 경험까지도 밝히고자 하였다. 이를 위해 Giorgi(1985)의 현상학 방법을 채택하여 경험의 실체적 의미를 규명하고자 하였다. 이를 위한 구체적인 연구문제는 ‘대학도서관 사서직업을 통해 어떠한 경험을 겪게 되는가?’, ‘대학도서관 사서직업의 경험의 의미구조는 무엇인가?’로 설정되었다. 구체적으로 연구 참여자들은 도서관에서 어떤 경험을 해왔는지, 그 경험의 상황과 내용은 무엇인지, 연구 참여자들의 입장에서 어떤 상황이 두드러지게 나타났는지, 연구 참여자들은 이 경험에 어떤 의미를 부여하는지를 심층적으로 규명하고자 하였다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 직업으로서 ‘사서’

사서는 정보기술의 급속한 발전과 경제 논리의 강조로 인해 직업적 정체성과 안정성이 위협받고 있다(이제환, 2011). 이러한 변화 속에서 사서는 도서관의 정체성을 교육기관, 연구기관, 문화기관으로 강화하고 지식과 정보자원의 시공간적 유통을 담당하는 사람으로서의 정체성을 확립할 필요가 있다. 이와 같은 역할은 사서의 전문적 지식을 필요로 하며, 이용자의 요구를 충족시키는 효과적인 서비스를 제공하는데 중요하다(Agada, 1985). 특히 대학도서관 사서는 일반적인 사서의 역할에서 한 걸음 더 나아가, 교수와 학습이라는 대학도서관에서만 존재하는 고유한 업무를 수행한다. 대학도서관 사서는 전문화된 정보서비스를 제공하며, 이는 대

학 내 커뮤니티에서 그들의 직업적 정체성을 형성하는 중요한 요소로 작용한다(Martin, 1994). 또한 대학도서관 사서들은 이용자의 연구 및 교육 활동을 지원함으로써 연구 활동과 불가분의 관계를 유지하고 있다. 이처럼 대학도서관 사서 직업 역할은 그들의 대학 내에서 수행하는 교수, 학습, 연구지원 등 다양한 활동을 통해 더욱 명확해진다. 이들은 자신의 전문적 연구를 수행하며, 문헌정보학 분야의 연구 결과를 활용하여 자신의 전문 지식을 강화하고, 실질적인 문제 해결과 결정을 내리는데 기여한다(Kim, 2005).

사서 직업에 관한 선행연구들은 주로 사서의 직업적 정체성, 역할 인식, 사회화 과정에 중점을 두고 다양한 방법론을 사용하여 진행되었다. Walter(2008)는 반구조화된 인터뷰를 통해 대학도서관 사서들이 자신들의 역할을 ‘교사’로 인식하고 있다는 것을 발견하였고, 이는 교사 관련 문헌과 직업사회학 연구를 통해 확인된 사서의 직업정체성과 밀접하게 연결됨을 나타낸다. Jones(2010)는 왜 사람들이 사서라는 직업을 선택하는지에 대한 26개의 선행 연구를 분석하여 도서관 근무 경험, 전문직으로서의 자기계발 욕구, 가족 또는 사서 멘토의 영향 등을 주된 동기로 밝혔다. Labaree(2006)의 연구는 사서가 되기로 결심한 젊은이들의 생애사를 통해 사서의 사회화 과정을 분석함으로써, 이러한 직업 선택에 영향을 미치는 개인적 경험과 맥락을 분석하였다. 현상학적 방법을 적용하여 사서 직업경험에 대한 연구를 수행한 Peuler(2024)는 미국 대학도서관에 근무하는 정규직 워킹맘 사서들의 경험을 현상학적 방법으로 연구하여, 이들의 직업적 삶의 현실을 세밀하게 관찰한 연구를 진행하였고, Swanson, Tanaka,

Gonzalez-Smith(2018)는 유색인종 대학도서관 사서들의 경험을 온라인 설문과 현상학적 분석을 통해 광범위하게 조사하여 유색인종 사서의 정체성과 실제 경험에 대한 연구를 제공하였다. Kendrick(2014)은 한국의 대학도서관 사서들을 대상으로 현상학적 연구를 통해 사서의 업무 경험에서 의미를 분석하고, 이를 통해 대학도서관 사서들의 역할에 대한 심층적 이해를 도모한 연구를 수행하였다.

국내에서도 여러 관점에서 선행연구들이 수행되고 있었다. 우선 사서 직업 이미지에 대한 연구로 조찬식, 박민영(1999)은 대중문화에서의 도서관 및 사서 이미지를 분석하여 사회적 인식을 탐색한 반면 이은철, 김갑선(2002)은 사서들이 자각하는 직업 이미지의 유형과 구조를 식별하는 연구를 수행하였다. 사서 직업 정체성의 위기와 관련하여 김용근(2002), 이경민(2008)은 정보기술의 발전과 사회 환경의 변화가 사서의 역할과 정체성에 미치는 영향을 조사하였다. 사서직업의 전문성 연구는 주로 전문직이나 전문성 인식을 측정하는 행태(오해연, 김기영, 2015; 윤명희, 2020)로 이루어졌고, 김기영(2008)은 사서 직업의 전문성에 대한 연구를 통해 사서직이 전문직으로서의 성격을 논의하고 이를 통해 직업적 역량과 발전 가능성을 탐색하였다. 또한 사서 직업의 다양한 측면을 질적 연구 방법을 통해 깊이 있게 탐구하는 연구들이 수행되었다. 김갑선(2008)은 문헌정보학을 전공한 사서 및 사서교사들의 직업 사회화 경험을 현상학적 방법으로 분석하여, 그들의 경험 구조를 명확히 밝히고 이 연구를 통해 사서들이 자신의 직업에 어떻게 적응하고 있는지에 대한 이해를 제공하였다. 정진수(2009)는 초

등학교 사서교사들이 자신들의 역할을 어떻게 인식하고 있는지를 조사하여, 사서교사의 역할 인식에 관한 심층적인 이해를 도모하였고, 이호신(2012)은 법학전문 사서를 대상으로 한 내러티브 연구를 통해 사서들의 직업적 경험을 탐구하고, 그들의 직업 정체성에 대한 반성적 성찰을 이끌어내는 성과를 나타냈다. 현상학적 방법으로 연구를 수행한 구정화(2018), 권선영, 박장순(2014)은 각각 예비사서들과 문헌정보학 학부생을 대상으로 한 현상학적 연구를 수행하여, 도서관 실습 교육 과정 중 겪는 경험과 교육실습에 대한 인식을 깊이 있게 분석하였다. 이들 연구는 예비사서들이 직업 사회화 과정에서 겪는 다양한 경험을 세밀하게 조명하였고, 사서 교육과 직업 준비에 중요한 시사점을 제공하였다. 또한 박경희, 오경목(2015)은 전자자원 수서 담당 사서들이 변화하는 도서관 환경에서 겪는 업무와 역할의 변화에 관한 현상학적 연구를 수행하였다. 이 연구는 심층 연구를 통해 사서들의 실제 경험을 수집하고, 이를 바탕으로 전자자원 수서 업무의 구체적인 변화양상을 분석하였다. 결과적으로 사서들의 디지털 자원의 증가, 기술의 요구 증대, 이용자 요구의 다양화에 따라 더 복잡하고 전문적인 역할을 수행하게 되었음을 밝혀내고 이러한 변화가 사서들의 직업만족도와 정체성에 영향을 미치는지 살펴보았다.

이상의 선행연구 내용을 정리해보면, 사서 직업에 관한 선행연구들은 유용한 통찰을 제공해주고 있으나 국내 대학도서관 사서의 실제 경험을 충분히 포괄하지 못하는 한계가 있다. 선행연구들은 대체로 특정 시점에 사서 직업의 현상을 속성적 측면이나 관계의 측정을 수행하였고, 이로 인해 시간의 변화에 따른 사서 직업

의 경험 과정을 밝혀내는데 부족함이 있었다. 특히 국내에서 수행되고 있는 선행연구들은 대학도서관 사서들의 직업적 행위와 그 이면에 숨겨진 더 구체적이고 미시적이며 심층적인 측면을 간과하고 있다. 이는 대학도서관 사서의 전문적 행위 및 역할이 단지 정보서비스 제공자로서의 기능에 국한되는 것으로 보이게 하며, 그들의 전문성과 사회적 역할의 다양성을 충분히 드러내지 못한다. 이러한 단점을 보완하기 위해 현상학적 연구방법을 활용하여 사서들의 경험과 사서들의 주관적인 목소리를 중심으로 한 연구가 강화되어야 할 것이다. 따라서 본 연구는 대학도서관 사서 직업의 의미와 그들이 수행하는 역할의 전체적인 맥락을 더 잘 이해하고, 그들이 직업 경험을 통해 의미하는 바가 무엇인지 밝히고자 한다.

2.2 딜레마(Dilemma)

딜레마(Dilemma)는 복잡한 선택 상태에서 발생하며, 두 개 이상의 상충하는 대안 사이에서 결정을 내려야 할 때 나타난다. 각 대안은 서로 상충하면서도 유사한 가치를 가지고 있어, 선택하는 과정이 매우 어렵다(윤건수 외, 2000). 이러한 상황을 묘사하는 딜레마의 어원은 그리스어 'dilemmatos'에서 유래하며, 이는 '두개의 가정 사이에서 선택해야 하는 문제'를 의미한다(Etymonline Dictionary, 2024). 딜레마의 강도가 증가하면 사람들은 종종 상황을 회피하려 시도하지만 결국은 한계점에 도달하여 선택을 하게 되며, 이때 파급효과를 최소화하려고 한다(김태은, 윤건수, 2010). 이는 선택에 따라 발생할 수 있는 부정적 결과에 대한 인식 때문에

갈등이 발생한다. 딜레마는 교육, 직업, 그리고 일상생활의 다양한 맥락에서 발생할 수 있으며, 특히 직업적 맥락에서는 사서, 교사, 간호사, 유치원, 공공부문 종사자 등 다양한 직업군에서 경험된다. 조직 내에서 딜레마는 종종 윤리적, 도덕적 갈등을 일으키는 원인이 되며, 이는 개인이나 조직의 가치관과 직접적으로 관련되어있다. 이로 인해 딜레마는 갈등이 가득한 상태로서, 명확한 해결책이 없기 때문에 조정과 타협이 필요한 과정이 되기도 한다(Cuban, 1992).

딜레마와 관련된 선행연구를 살펴보면 다양한 직업군에서 겪는 딜레마와 그 대응방법에 대해 연구를 수행하고 있었다. 김희경, 이봉우(2016)의 연구는 예비 과학교사들이 교육실습 중 겪는 딜레마를 조사하여 교실 관리, 학생 평가, 교육 내용의 전달 방식에서 발생하는 딜레마와 이에 대한 전략 연구를 수행하였다. 손승영(2005)은 고학력을 가진 여성 전문직 종사자들이 경력과 가정생활 사이에서 겪는 딜레마를 살펴보고, 이로 인한 정서적, 심리적 갈등을 드러내며, 이들이 직장과 가정 사이에서 어떻게 타협하는지를 분석하였다. 박명옥, 윤희장(2016)의 연구는 중환자실 간호사들이 직업 수행 중 겪는 윤리적 딜레마를 조사하여, 중환자실 환경에서 발생하는 생명윤리적 결정, 환자 관리의 우선순위 설정, 그리고 가족과의 커뮤니케이션 문제에서 겪는 윤리적 갈등을 나타내었다. 박종수(2021)는 공공부문 종사자들이 정책 결정 과정에서 겪는 딜레마를 조사하여, 정책의 효과성과 공정성 사이에서의 딜레마를 해결하기 위한 다양한 이해관계자와의 협상 과정을 연구하였다. 손효영, 염지숙(2013)은 병설유치원 교사들이 교육과 보육을 병행하는 과정에서 겪는

딜레마를 조사하여, 교사들이 교육적 요구와 보육적 요구 사이에서 균형을 찾는 어려움을 토로하고, 이러한 상황에서 자신의 교육 철학과 실제 교육 활동 사이의 갈등을 심층적으로 연구하였다. 마지막으로 문헌정보학 연구에서 정진수(2021)는 사서교사들이 직업 수행 중 겪는 윤리적 딜레마를 다루었고, 정보 제공 과정에서 발생하는 개인정보 보호와 저작권 준수 등의 윤리적 문제를 분석하였다. 타 직업분야에서는 직업적 딜레마에 대한 연구가 이루어지고 있는 반면, 문헌정보학 분야에서는 정진수(2021)의 사서교사의 윤리적 딜레마를 다룬 연구 외에 사서들의 딜레마를 다룬 선행연구를 찾아보기 어려웠으나, 이 연구는 대학도서관 사서 직업의 딜레마를 충분히 설명하는데 한계가 있었다. 따라서 본 연구는 대학도서관 사서들이 경험하는 다양한 직업적 경험과 그 경험이 의미하는 본질과 맥락을 구체적으로 기술하고 분석한 결과, 사서 직업의 '딜레마'의 개념을 도출하였고 이에 대한 의미를 제공하고자 한다.

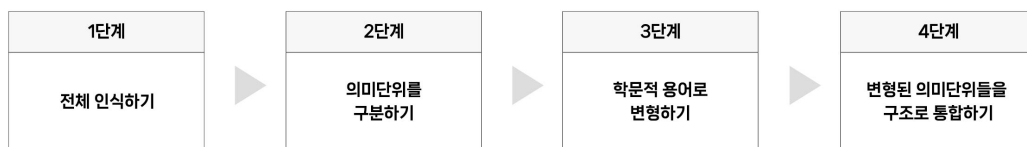
3. 연구방법

3.1 Giorgi 현상학적 연구방법

현상학적 방법은 인간 경험을 기술하고 분석

하여 그 의미를 명확히 밝히고자 하는 귀납적이고 기술적인 연구방법이다. 이 연구는 살아있는 경험을 지향하며 경험의 의미와 구조, 즉 현상의 본질을 밝혀내는 것을 목적으로 한다 (Creswell, 2007). 현상학적 연구는 연구 참여자들의 경험의 본질이 무엇인지, 이를 어떻게 인식하고 있는지, 어떤 의미를 부여하는지를 이해하기 위해 활용된다.

본 연구는 연구 참여자의 기술에 대한 심층 연구를 통해 개별적이고 상황적 맥락 속에서 살아있는 경험의 의미와 본질을 밝히는데 초점을 두고 있는 Giorgi(1985)의 분석방법을 활용하고자 하였다. 이는 연구 참여자의 내부적 관점, 즉 주관적 의미를 밝히는 것을 목표로 하며 그들의 비실재적 경험, 의도적이고 동기가 함축된 경험, 내재적이며 정체성을 반영하는 경험을 이해하는 데 적합하다. Giorgi(1985)의 현상학적 분석방법을 정리하면 <그림 1>과 같다. 첫 번째 단계는 전체적으로 인식하는 단계로, 연구 참여자들의 진술 내용을 여러 번 읽어 전체적으로 파악하는 단계이다. 두 번째 단계는 연구자의 학문적 관점에서 현상에 대한 의미 단위를 구분하는 단계이다. 세 번째 단계는 나누어진 의미단위를 조합하여 주제화한 후, 주제 안에 담긴 의미 단위들을 연구자의 상상적 변형을 통해 중심의미를 학문적 용어로 변경한다. 네 번째 단계는 도출된 중심의미를 구조라



<그림 1> Giorgi(1985)의 현상학적 연구방법 분석단계

고 하는 일관성 있는 진술로 통합한다. 이것은 '경험의 구조'라고 불리며, 현상학에서는 연구 대상자 행동의 이유가 아닌 '의미' 즉 연구 대상자의 행동의 구조를 찾는 것을 목적으로 한다 (신경림 외, 2004).

3.2 연구 참여자 선정

현상학적 연구 방법에서 연구 참여자들이 연구될 현상을 직접 경험하고 그들의 생생한 경험을 잘 표현할 수 있어야 하기 때문에 연구 참여자의 선정이 무엇보다 중요하다(조흥식 외, 2021). 이에 본 연구에서는 의도적 목적표집법(purposive sampling)을 활용하여, 전국의 4년제 사립 대학도서관에서 근무하며 경력 3년 이상인 정규직 사서 9명을 연구 참여자로 선정하였다. 이는 Creswell(2007)의 기준에 따라 현상학 연구에서 10명 정도의 개인에 대한 심층면담이 적당하다는 점을 고려한 것이다. 특히, 대학도서관 사서라는 공통된 특징을 지닌 참여자들을 선정하되, 경력, 나이, 성별 등에서 다양성을 고려하여 더 포괄적이고 풍부한 데이터를

수집하고자 하였다.

3.3 자료 수집과 연구윤리 확보

본 연구는 4년제 사립 대학도서관 사서 9명을 대상으로 심층면담을 실시하였다. 심층면담은 반 구조화된 형식으로 대학도서관 사서라는 직업이 연구 참여자에게 어떠한 의미로 다가오는가? 사서 업무를 수행하면서 업무에서 얻은 보람과 경험은? 도서관 조직 내에서 사서의 위치는 어떻다고 생각하는가? 대중매체 등에서 보이는 사서에 대한 사회적인 이미지는 어떠한가? 등에 대한 질문으로 구성되었다. 심층면담은 2022년 12월 15일부터 2023년 2월 5일까지 약 두 달 동안 이루어졌고, 각 면담은 60분에서 80분 정도 소요되었다. 면담방식은 직접 대면으로 하거나 비대면(Zoom) 방식으로 진행하였다.

또한 윤리적 문제를 해결하기 위해 자발적으로 동의한 연구 참여자들에게 연구의 필요성, 목적, 연구 방법, 녹화 및 녹음 등과 관련한 사항을 자료수집 이전에 설명하였다. 또한 연구

〈표 1〉 심층면담 연구 대상자의 일반적 특성(N=9)

| | 성별 | 나이 | 최종학력 | 근무경력 | 대학소재지 | 대학구분 | 면담방식 |
|---|----|-----|------|------|-------|------|------|
| 1 | 여 | 20대 | 학사 | 3년 | 수도권 | A | 대면 |
| 2 | 남 | 20대 | 학사 | 4년 | 비수도권 | B | 대면 |
| 3 | 여 | 20대 | 석사 | 4년 | 수도권 | C | 대면 |
| 4 | 남 | 30대 | 학사 | 5년 | 수도권 | D | 비대면 |
| 5 | 여 | 30대 | 석사수료 | 10년 | 수도권 | E | 비대면 |
| 6 | 남 | 30대 | 학사 | 5년 | 수도권 | F | 대면 |
| 7 | 여 | 30대 | 석사 | 7년 | 비수도권 | G | 비대면 |
| 8 | 남 | 40대 | 석사수료 | 15년 | 비수도권 | H | 대면 |
| 9 | 여 | 40대 | 석사 | 18년 | 수도권 | I | 비대면 |

결과가 출판될 것이며, 연구 참여자의 익명성이 보장된다는 점과 원할 경우 언제든지 연구 참여를 중단할 수 있다는 점을 명시하여 동의를 구함으로써 윤리적 측면을 고려하였다. 면담 내용은 모두 연구 참여자들의 동의하에 녹화 및 녹음하였으며, 녹화 및 녹음된 내용은 모두 전사하였다.

3.4 자료 분석 및 해석

본 연구에서는 Giorgi(1985)의 현상학 방법 분석을 위한 기본 틀(frame)을 적용하였고, 구체적으로 '전체 인식하기', '의미 단위 구분하기', '학문적 용어로 변형하기', '변형된 의미 단위의 구조 통합'이라는 4단계 분석 절차에 따라 자료를 분석하였다(이남인, 2005; Giorgi & Giorgi, 2003).

1단계(전체 인식하기): 연구 참여자들의 진술을 파악하기 위해 자료를 자유롭게 읽고 전반적인 느낌과 경험의 윤곽을 파악하고자 하였다. 이를 위해 연구 참여자의 녹화 및 음성자료와 필사자료를 반복하여 듣고 읽으면서, 연구 참여자의 경험을 편견 없이 자유롭게 받아들이는 과정을 거쳤다. 또한 연구자는 현상학적 태도를 취하며 연구 참여자의 입장이 되려고 노력하였고, 연구 참여자의 경험의 의미를 주어진 맥락 그대로 이해하고자 연구자의 편견과 전문지식을 배제하려는 의식적인 노력을 기울였다.

2단계(의미 단위 구분하기): 연구주제 현상에 중점을 두고 연구 참여자의 진술에서 단어, 구, 문장, 단락의 의미를 분석하여 '의미 단위'로 구분하였다. 전사된 자료 중 연구와 직접 관

련 없는 내용을 제외한 후 46쪽 분량의 관련 내용만 추려 분석하여 최종적으로 536개의 의미 단위를 작성하였다.

3단계(학문적 용어로 변형하기): 연구 참여자들의 다양한 진술 방법으로 표현된 내용이 애매한 경우, 연구자의 '성찰'과 '상상적 변형' 과정을 통해 진술을 명확하게 하는 과정을 거쳤다. 이 단계에서 의미 단위의 맥락적 의미를 살펴보고, 이를 학문적 표현으로 진술하는 연구자의 능력이 요구된다. 다만, 학문적인 표현이 어려운 경우 충분히 공감할 수 있는 상식적 용어와 표현을 사용하였다. 이 과정을 통하여 129개의 의미 단위 요약에 도출해 내었다.

4단계(변형된 의미 단위의 구조 통합): 3단계의 변형된 의미 단위들로부터 구성 요소를 도출하고, 여러 구성 요소들 간의 상관관계를 포함하는 경험의 '일반적 구조'로 재분류하였다. 따라서 의미 단위의 요약들 중 공통된 요소를 묶어 1차적으로 33개의 하위 구성요소를 도출해내었고 이 안에서 더 공통적인 속성을 가진 것들을 모아 총 14개의 하위범주를 확정했다. 이 14개의 하위 구성요소에서 최종적으로 5개의 주제묶음을 도출하였다.

4. 연구결과: 사서 직업에 대한 경험과 의미구조

본 연구에서는 대학도서관 사서들의 직업을 경험하는 과정 중에 자신의 직업에 대한 경험의 의미를 탐색하고자 하였다. 대학도서관 사서들과 심층 면담 분석은 Giorgi(1985)의 4단계 분석과정을 통해 이루어졌다. 그 결과 본 연

구에서는 연구 참여자들로부터 536개의 의미 단위를 도출하였고, 다음 단계에서 이 도출된 의미들을 포함하는 보다 상위 개념인 14개의 하위범주와 5개의 주제 묶음을 도출하였다. 그 결과 <표 2>와 같이 '사서 직업에 대한 양면적 이미지', '기대인식과 현실과의 괴리', '대학조직 내에서 차별적 인사', '직업적 경험으로부터 성장과 한계', '급격한 환경변화에 대한 적응과 불안'으로 도출하였다. 이를 통해 대학도서관 사서 직업의 경험에서 나타나는 의미를 분석하고, 연구 참여자들에 따른 개인적 차이와 유사성을 통합하여 의미를 구조화하였다.

만족감과 긍정적인 의미를 공통적으로 공유하고 있었다. 이런 직업 경험에도 불구하고 대학도서관 사서라는 직업에 대해서 겉으로 보이는 '편해 보인다'라는 왜곡된 이미지와 통념들로 인해 보이지 않는 곳에서 열심히 일하고 있음에도 그것이 제대로 인정받지 못한다는 아쉬움을 느끼는 것으로 나타났고, 이는 사서들이 자신의 일에 대한 긍정적인 의미와 공헌을 느끼지만 외부에서의 부정적인 이미지로 인해 자아인식의 충돌을 겪고 조직 내부의 인력 감축, 업무 효율성 및 타부서 협력에도 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4.1 사서 직업에 대한 양면적 이미지

대학도서관 사서라는 직업은 정년이 보장되어 안정적이고, 워라벨이 높은 근무여건을 갖춘 직업으로 인식되는 것으로 나타났다. 또한 이 직업을 가진 사서들은 자신의 직업에 대한

4.1.1 정년이 보장되는 직업

연구 참여자들은 대부분 대학도서관 사서의 직업을 안정적이고 신뢰할 수 있다고 평가하였다. 대학도서관 사서들은 일반적으로 차분하며, 다른 사람들을 돕는 일에서 큰 만족감을 느끼고 있었다. 다른 직업에 비해 긴급한 일이 적고

<표 2> 대학도서관 사서 직업 경험에 대한 의미구조

| 주제묶음 | 하위범주 |
|------------------------|----------------------------|
| 1. 사서 직업에 대한 양면적 이미지 | 1.1 정년이 보장되는 직업 |
| | 1.2 왜곡된 인식 |
| 2. 기대인식과 현실과의 괴리 | 2.1 전문직으로 인정받고 싶은 마음 |
| | 2.2 감정노동에 시달리는 서비스직으로서의 현실 |
| 3. 대학조직 내에서 차별적 인사 | 3.1 저평가된 직무 |
| | 3.2 부적절한 인력배치 |
| | 3.3 사서의 고령화와 비정규직화 |
| 4. 직업적 경험으로부터 성장과 한계 | 4.1 업무에 대한 보람 |
| | 4.2 계획적이고 차분한 성격 |
| | 4.3 자기계발의 기회 |
| | 4.4 개인차와 단순중복업무 |
| 5. 급격한 환경변화에 대한 적응과 불안 | 5.1 업무환경과 근무여건의 급격한 변화 |
| | 5.2 새로운 업무 등장 |
| | 5.3 미래에 대한 불안 |

근무시간이 잘 지켜져 워라벨을 유지하기 좋은 직업으로 인식되고 있었다. 이러한 인식은 사서로서 직업을 유지하는데 중요한 영향을 미쳤으며, 가족이나 주변으로부터 부러움을 받고 있었다. 그러나 직업의 안정성이 장점이기도 하지만 이로 인해 사서들은 현실에 안주하거나 자의적인 업무 제약이 발생할 수 있어, 동기부여에 어려움을 겪기도 하였다. 이는 사서의 직업적 성장에 부정적인 영향을 끼칠 가능성이 있다고 지적하였다.

근데 뭐 가족이니까 제가 그냥 대학에 있고 대학 도서관 사서가 정년이 보장되는 직업이기도 하고, 가족들은 제 직업이 사서라는 것에 굉장히 안정감을 느끼죠. 편안함을 느끼고 신뢰감을 갖죠. (사서 9)

저도 (직업을 선택할 때) 워라벨을 좀 더 우위에 두고 있어서... (중략)... 승진에 뭐 그런 경쟁 없고... (사서 8)

4.1.2 왜곡된 인식

연구 참여자들은 사람들이 대학도서관 사서들의 업무를 잘 이해하지 못하고, 과거 전통적 도서관에서 일하는 사람으로만 인식하고 있다고 느꼈다. 실제로 대학도서관 사서들은 보이지 않는 곳에서 보존서고 작업이나 리모델링 같은 체력적으로 힘든 업무를 수행하고 있음에도, 사람들은 사서들이 단순히 앉아서 일하는 모습만 보고 사서의 이미지를 잘못 이해하고 있다고 지적하였다. 이로 인해 사서들은 자신들의 업무가 외견상 편해 보이는 이미지에 간혀 있다고 생각하였다. 이는 사서의 업무가 실

제로는 훨씬 더 복잡하고 힘든 것임에도 불구하고 충분히 인정받지 못하고 있다고 느꼈다. 결국 이러한 부분은 조직 관리 측면에도 문제가 되어 인력 감축 시 사서들이 우선적으로 고려되었고, 충분한 보상을 받지 못하는 경우가 발생하는 것으로 나타났다.

대학도서관에서 일한다고 하면 되게 편하고 좋은 직장에 다닌다고 말씀하세요, 사실 전 다른 부서에도 일을 해봤지만 도서관이 백조같이 걸으러 보일 때는 엄청 바빠 보이지 않는데 일을 하려고 찾아서 해야지 되는 일이거든요. 이제 뭐 앉아서 일하니까 편하겠죠. 그런 이야기 처음 하다가 보존 서고 작업하는 사진 이런 거 보여주면 아니구나 해요. (사서 1)

사서 이미지(를) 저는 달리기 좋아해서 약간 마라톤 선수 같아요, 계속 뛰고 뛰고 가만히 있으면 안 되거든요, 의외로 근데 가만히 있는 직업이라는 이미지가 너무 형상화되어 있어서 뭐 안에서 앉아있어도 머리는 계속 뭔가 해야 하는 직업적 프레스처(Pressure)가 있어서... (사서 9)

4.2 기대인식과 현실과의 괴리

대학도서관 사서들은 자신이 전공한 학문을 토대로 전문적인 본인의 업무영역을 확보하고, 도서관 내 중요한 역할을 할 수 있다는 기대인식을 갖고 있었다. 그러나 현실에서는 이용자와의 커뮤니케이션 과정 중 도서관 내 낮은 수준의 업무부터 고난이도 범위의 업무를 수행하면서 감정노동의 어려움을 겪고 있었다. 그러다 보니 전문직에 대한 기대와 현장에서 겪는

서비스직에 대한 인식의 괴리감으로 인해 사서들은 직업적 혼란스러움을 경험하고 있었다. 이는 자아신뢰와 직업적인 자부심을 훼손시킬 수밖에 없었다. 계속적으로 직업적 혼란을 겪는 경우, 이용자에 대한 서비스 품질의 하락이 발생하고 도서관의 평판과 이용자 만족도에 영향을 미칠 수 있다고 지적하였다.

4.2.1 전문직으로 인정받고 싶은 마음

연구 참여자들은 대학도서관 사서직은 법적으로 규정된 특수직으로 인식하며, 사서들 스스로도 자신의 전문성을 인지하고 있었다. 사서들은 정보제공 분야에서 확고한 업무 영역을 가지고 있으며, 전문적으로 인정받기를 원하고 있었다. 특히, 최근에는 해외대학 출신의 교수들이 자신이 공부했던 대학의 도서관에서 경험한 사서들과 유사한 서비스를 기대하며, 임용된 대학도서관의 사서들에게 학술적 문의나 교육을 직접 요청하는 경우가 늘고 있었다. 그러나 사서의 전문직에 대한 사회적 인식은 여전히 부족하며, 도서 대출 및 반납서비스만 경험한 이용자들 사이에서는 사서를 전문직으로 인식하지 못하는 현실을 안타까워했다.

전문직의 정의가 뭐냐라고 했을 때... '사'자가 들어가면 의사 변호사들인데, 그들이 왜 전문직이냐면 나이가 더 든 사람을 찾았잖아요. 나는 아파서 왔는데 30대 초반 20대 후반 그냥 대학 갓 졸업한 친구에게 진료를 받고 싶지 않듯이 사서도 그래야 하는데 인식이 그렇지 않아요. 이용자들이 나이가 들수록 기피하거나 더 젊은 사람에게 와서 문의하는 그런 것들이 커지고 있는데... (사서 2)

또 다른 부서 직원들과 다르게 사서라는 직업은 어쨌든 이런 자격증이 있어야 되고... 근데 어떻게 보면 고유의 업무까지 하는 업무가 있잖아요. (사서 6)

4.2.2 감정노동에 시달리는 서비스직으로서의 현실

연구 참여자들은 대학도서관 사서들은 대민 업무가 많고 어떠한 상황에서도 친절을 유지해야 하는 서비스직의 특성상 감정노동에 시달린다고 호소하였다. 특히 열람파트에서 근무할 때는 이용자들의 잦은 민원으로 인해 심리적인 어려움을 느끼고 있었다. 또한 업무에 대한 스트레스가 증가되어 개인의 건강에 악영향을 미칠 수 있음을 알 수 있었다.

이용자들이랑 트러블 있는 것 중에 가장 큰 것이 이용자의 기분에 따라서 좌지우지 되는 경우가 되게 많아요. 너무 힘든 이용자 만나서 오자마자 화를 내고 내가 사달라는 책 왜 안 주냐, 책을 샀으면 빨리 빨리 올려줘야지 뭐하는 것이냐 등 이런 이용자를 만나면 집에 와서 너무 스트레스 받고 맥주 마시면서 울고 그럴 때가 있어요. (사서 1)

제가 처음 생각했을 때 보다, (이 직업은) 서비스 마인드가 좀 더 많이 강해야 되는 직업인 거 같아요. (사서 6)

4.3 대학조직 내에서 차별적 인사

대학 내 조직체계에서 사서들은 타부서에 비해 부서평가와 인사평가가 낮아 승진이 늦고,

일종의 ‘한직’처럼 다루어지는 것에 대해 강한 불만을 나타내고 있었다. 특히, 도서관 부서가 외부에 잘 드러나지 않기 때문에 대학 조직은 무능력한 직원을 도서관으로 발령 내고, 상대적으로 젊고 유능한 사서는 행정직 부서로 이동시키고 있었다. 이로 인해 도서관 내에서 적절한 인사 배치가 어려워지고, 업무 형평성 문제로 사서 개인이 더 많은 일을 하게 되고 상대적 박탈감을 심하게 느끼고 있었다. 게다가 남은 사서들은 점점 고령화가 되어가고 있고, 부족한 인력은 비정규직(단기계약직)으로 채워지고 있어 도서관의 연속적인 업무수행에 어려움을 느낀다고 호소하였다. 이러한 차별에도 불구하고 사서들은 자신의 직업에 대한 애착과 전문성에 대한 자부심으로 사서직을 계속 고수하고 싶어 하는 딜레마의 상황을 보여주고 있었다.

4.3.1 저평가된 직무

연구 참여자들은 대학도서관 사서들이 일상적인 업무가 겉으로 잘 드러나지 않는다는 이유로 조직 내에서 저평가 받고 있다고 느끼고 있었다. 이들은 행정직에 비해 승진이 늦고, 개인의 성과보다는 사서직 자체로 평가받는 경우가 많다고 지적하였다. 또한 평가자들의 높은 요구를 충족시켜야 하는 압박감을 느끼는 가운데, 인력 감소로 인해 서비스 업무 수행이 더욱 어려워졌다고 호소하였다.

승진이나 이런데서 가장 먼저 배제되고... (사서 1)

사실 대학 내에서 도서관의 인식은 그냥 도서관

내에 어떤 사서 개인이 아니라 그냥 도서관이라는 한 팀으로 인식이 돼서... (사서 3)

4.3.2 부적절한 인력 배치

연구 참여자들은 대학도서관 인력 구성이 적절하지 못하다고 지적하였다. 퇴직을 앞둔 직원, 다른 조직에서 적응하지 못한 직원, 업무능력이 낮은 직원 등이 도서관에 배치되고 있었다. 이러한 인사 배치로 인해 도서관은 능력이 낮은 직원들을 수용하는 장소로 인식되고 있으며, 이 문제는 더 큰 조직적 문제로 이어진다고 지적하였다. 사서들은 때때로 이러한 저평가 받는 인력과 동일시되는 것에 대해 불만을 표시하고 있으며, 이들 중 일부는 대학 내 다른 부서로 인사이동이 되었다. 이러한 인사이동은 남은 사서들에게 더 많은 업무 부담을 안겨주며, 고난도 업무를 수행할 수 있는 유능한 직원이 부족해지는 상황을 초래하고 있었다.

학교 내 요주의 인물은 여기에 다 있어요, 도서관을 인식처로 (생각해서) 이제 (여기)와서 편안하게 지내시는 분들이 많죠. 이제 곧 정리가 될 거예요, 희망을 가지고 있어요. (사서 2)

(조직에서)도서관 사람을 굉장히 데려가고 싶어 해요. 정확하게는 지금 말씀 못 드리겠는데 사서인 사람들이 행정 쪽으로 다 나가 있는 사람까지 포함하면 전체 직원의 한 30프로는 되고요. (사서 8)

4.3.3 사서의 고령화와 비정규직화

연구 참여자들은 대학도서관의 이용자 수 감소와 사서 조직의 축소로 근무환경이 악화되고

있다고 하였다. 또한 사서의 전보와 퇴사가 늘어나 업무의 강도는 증가하는 반면, 인력 구조의 선순환이 이루어지지 않아 인력 부족 현상이 심화되고 있었다. 사서 조직의 고령화가 진행되는 가운데 부족한 인원은 주로 비정규직으로 채워지고 있으며, 사서들은 이에 대한 우려를 나타내었다.

사실 80년대 학번들 베이비붐 세대가 정년퇴직을 계속 하고 계시잖아요. (퇴직을)하고 나면 새로 사서를 뽑을 줄 알았어요, 뽑을 줄 알았는데 계속 안 뽑더라고요. 그리고 계약직을 뽑아서 돌리기 시작하고, 그 인원은 계속 계약직인거예요. (사서 1)

근무 환경도 안 좋아질 거 같아요. 이미 사람은 점점 나이 들어가고 있고 예산도 급격히 줄고 있는데... 그러니까 도서관에 배정된 예산이 줄어드는 게 너무 눈에 확연히 보이니까... (사서 6)

4.4 직업적 경험으로부터 성장과 한계

연구 참여자들은 대학도서관 사서는 사서로서 업무를 한다는 그 자체에 대해 큰 의의와 만족을 느끼고 있었다. 특히나 업무 과정 중 이용자나 동료들로부터 받은 긍정적인 피드백은 그들의 직업에 대한 자부심을 느끼는 중요한 요인으로 받아들이고 있었다. 사서들은 업무 수행을 통해 스스로 도전하고 성장한다는 점을 매우 긍정적으로 평가하였고, 이러한 발전의 기회를 통해 다양한 능력이 향상되었음을 확인할 수 있었다. 결과적으로 사서들은 업무에 대한 성과나 높은 만족도를 경험하고 있었다. 그

러나 일부 사서들은 표준화되지 않은 반복적인 단순 업무로 인해 불만과 실망을 느끼고 있었다. 이는 사서들의 업무 의욕과 창의성을 저하시키는 요인으로 볼 수 있었다.

4.4.1 업무에 대한 보람

연구 참여자들은 사서로서 긍정적인 직업 경험과 이용자로부터 받은 도움에 대한 만족감, 신뢰와 존중을 통해 사서로서 존재감을 느낀다고 하였다. 또한 사서 고유의 업무 수행 후 이용자의 긍정적인 상호작용을 통해 직업적 보람과 자긍심을 갖게 된다고 표현하였다.

리모델링 (업무) 같은 거를 했을 때 좋은 피드백이 에브리타임에 올라왔다고 보여주는 거예요. 그래서 그럴 때 제일 내가 이 직업을 선택해서 가장 보람 있다고 생각하는 것 같아요. (사서 1)

대학원생들이 이제 참고상담이나 저에게 질의를 하러 옵니다. 그럼 제가 전화를 하지 말고 오시라 그러는데 그때 처음부터 그걸 다 가르쳐 줘요. 특히나 논문 작성이나 뭐 그런 거에 있어서 그분들이 이제 말씀하시기를 '내가 왜 이거(교육)를 4학기 때 알았는지' 혹은 학부생의 경우 '내가 왜 이걸 4학년 때 알았는지 모르겠다'라고 했을 때 뿌듯하고 좋아요. (사서 2)

4.4.2 계획적이고 차분한 성격

연구 참여자들은 사서라는 직업에 몰입함에 따라 사서들의 고유 성격이나 태도에도 변화가 생겼다고 하였다. 이를테면 사서들은 계획적이고 트렌드에 민감한 성격으로 변화하였으며, 개인적인 성향이나 가치에 따라 업무 성과를

내기 위해 적극적으로 노력하기도 하였다.

그 제가 MBTI 원래였으면은 P(즉흥적)였을 거 같은데, 즉흥적이고 그다음에 계획을 많이 세우지 않는 성격이었는데, 아무래도 사서로써는 그 계획적으로 무언가를 준비해야 되고 업무도 차근차근해야 되는 직업군이라... (사서 5)

비교적 굉장히 조용한 공간에 그래도 있다 보니까, 저는 흥이 있는 사람이었는데, 오히려 사서를 오래 하다 보니까, 좀 더 많이 차분해졌어요. (사서 9)

4.4.3 자기계발의 기회

대학도서관 사서들은 업무를 효과적으로 수행하기 위해 해당 업무를 제대로 이해하고 필요한 역량을 키우기 위해 노력하고 있었다. 실무경험과 대학원 진학을 통해 자기 발전의 기회를 모색하였고, 업무 성과를 높이기 위해 전산 지식, 외국어, 디자인, 프로그램 기획, 의사소통능력이 필요하다고 강조하였다.

전산 지식이 있으면 좋을 것 같아요, 왜냐하면 리스(LAS) 프로그램 자체가 오류가 있을 때가 있거든요, 그런 것을 잡으려면 전산 프로그램을 다룰 줄 알면 편하게 (일을) 할 수 있어요. (사서 1)

뭔가 능력을 어떻게 쌓아야 될까라고 생각을 하다가 대학원을 가게 됐던 것 같고... (사서 3)

4.4.4 개인차와 단순중복업무

대학도서관 사서들은 업무의 개인화와 공유 부족으로 인해 개인차가 크고, 반복적이고 중

복적인 업무를 수행하고 있었다. 이로 인해 사서들은 단순 기계적인 업무가 지속적으로 발생하며, 이에 대한 강한 불만을 나타내고 있었다. 이 문제를 해결하기 위해 사서들은 중복 업무를 단순화, 표준화, 시스템화하여 업무 공유를 증진하려고 노력하고 있었다.

제가 잠깐 자리 비웠을 때 (제가) 있는 것과 없는 것은 확실히 차이가 난다고 말씀하세요. (사서 1)

제일 나쁜 케이스가 이제 본인 PC 액셀에 굉장히 좋은 정보가 많이 있는 것이 제일 저는 안 좋다고 생각해요... (중략)... 미래에는 (업무를) 시스템화하거나 단순화하거나 혹은 과감히 포기하거나 뭐 이런 식으로 좀 판단을 하는 걸 좋아해서... (사서 9)

4.5 급격한 환경변화에 대한 적응과 불안

대학도서관 사서의 업무환경은 전통적인 대면서비스(대출/반납/전화) 방식에서 비대면 서비스(기획/분석/이메일) 방식으로 진화하였고, 최근 코로나19 이후 도서관 환경은 하이브리드(온오프라인혼합) 업무방식으로 진화하고 있었다. 이러한 업무환경 변화는 사서들에게 새로운 업무를 창출하고 수행할 기회를 제공했지만, 동시에 업무 부담과 심리적 압박을 증가시킨다고 하였다. 기술의 발전으로 인해 여러 명이 맡을 일을 이제 혼자서 처리하게 되었고, 때로는 이용자들의 불편을 직접 목격하는 상황이 안타깝다고 하였다. 또한 대학도서관 사서들이 대학의 경제적 수익 창출에 직접적으로 기여하지 않는다는 이유로 상대적으로 낮은 평가를

받고 있다고 생각하였다. 하지만 사서들은 학령인구 감소와 대학의 통폐합 같은 불안정한 미래에도 불구하고 자신들의 역할과 인원이 축소될 가능성에 맞서 스스로를 발전시키려고 노력한다고 말했다. 사서들은 현재의 위기를 대비하면서도 긍정적인 미래 직업에 대한 기대인식을 갖고 있었다. 이는 사서들이 직면한 현실적 도전과 전문성을 유지하기 위한 끊임없는 노력을 반영하고 있었다.

4.5.1 업무환경과 근무여건의 급격한 변화

대학도서관 사서들은 최신 기술을 활용해 빠르게 변화하는 업무환경에서 근무하고 있었다. 전통적인 대출 및 반납 업무에서 연구 정보 제공과 하이브리드업무에 이르기까지 다양한 업무를 수행하면서, 사서 개인의 업무량이 증가하고 부담감이 커지고 있다고 하였다. 이는 업무 환경의 발전에도 불구하고 사서들의 근무여건은 열악해지는 양면적인 상황을 나타내고 있었다.

업무 영역이 계속 늘어나는데... (사서 8)

제 사서 경영 앞에 10년은 전산화 초기라서 정말 전통적인 업무와 느린 업무를 했던 시대... (중략)... 이후 10년은 정말로 너무 많이 달라졌고... (중략)... 그리고 코로나 이후에 이제 저 같은 사람은 이제 하이브리드가 되면서 온오프라인을 다 해야 하는 엄청난 현실... (사서 9)

4.5.2 새로운 업무 등장

대학도서관 사서들은 시대의 변화에 따라 등장하는 새로운 업무와 도전을 맞이하면서 자궁

심을 느끼고 있었다. 사서의 업무는 사기업의 성과중심과 수익창출 방식보다는 교육과 연구 지원에 초점을 맞춘 창의적(프로그램 기획 등 만들어낸 업무)이고 서비스 지향적인 업무를 수행하고 있었다. 이를 위해 지속적으로 업무를 개선하려는 노력이 업무량 증가로 이어지고 있었고, 사서들은 대학 발전에 기여하는 역할을 능동적으로 수행하고 있으며 이에 대해 긍정적으로 인식하고 있었지만, 대학의 경제적 수익에 직접적으로 기여하지는 못한다는 점을 아쉬워하였다.

최근에는 비교과가 중요해지니까... 혁신사업이 나 이런 거 할 때 저희 부서가 절대 안 빠지거든요. (사서 1)

요즘 대학은 그 대학에서 국가사업이라든지 그런 것들... 그리고 연구 역량 평가가 랭킹에 훨씬 예전보다 많이 민감해지는 상황에서 (사서들이) 연구 분석을 해서 가이드까지 해 줄 수 있는 역할을 한다면... 그런 것들은 연구 지원팀이라든지, 기획팀보다 훨씬 사서들이 잘할 수 있는 분야가 아닐까... (사서 5)

저는 비대면 교육으로 전환하면서 저희가 영상 촬영을 많이 해서 처음에는 영상 촬영하는 거 자체를 사서들이 굉장히 부담스러워했는데 진짜 힘들었어요. (사서 9)

4.5.3 미래에 대한 불안

연구 참여자들은 현재 대학도서관 외부 환경의 변화와 사서의 역할이 축소되는 것에 대해 불안감을 느끼고 있었다.

마크(Marc)도 이제 자동으로 해주는 게 들어온다고 하는데, 그렇게 자동화가 되지 않을 서비스들을 대학도서관(사서들)이 집중해서 하지 않으면 쉽진 않겠다. (사서 3)

대학(도서관)의 수는 좀 줄겠죠. 그리고 한 10년 동안 정신없는 시기가 될 수도 있을 것 같고요. (사서 9)

5. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 대학도서관 사서들이 직업 현장에서 겪는 경험의 의미를 이해하는데 있다. 이를 위해 전국 4년제 사립 대학도서관 사서 9명을 대상으로 심층 면담을 진행하였고, Giorgi (1985)의 현상학적 연구 방법을 적용하여 자료를 분석하였다. 이 과정을 통해 대학도서관 사서들의 생생한 직업 경험의 의미를 밝히고자 하였다. 그 결과, 대학도서관 사서들의 직업에 대한 경험은 14개의 하위범주와 5개의 주제 묶음으로 나타났다. 대학도서관 사서 직업에 대한 경험의 구성요소는 '사서 직업에 대한 양면적 이미지', '기대인식과 현실과의 괴리', '대학 조직 내에서 차별적 인식', '직업적 경험으로부터 성장과 한계', '급격한 환경변화에 대한 적응과 불안'으로 요약할 수 있다.

본 연구에서 대학도서관 사서가 경험하는 직업에 대한 경험의 의미는 다음과 같다.

첫째, 대학도서관 사서들은 정년이 보장되고 워라벨이 좋은 안정적인 직업으로 만족감을 느끼고 있다. 그러나 외부에서는 사서의 업무를 단순히 편하게 앉아서 일하는 직업으로 오해한

다. 실제로 사서들은 힘든 보존서고 작업이나 리모델링, 연구분석 등의 복잡한 업무를 수행하지만, 이러한 노력이 충분히 인정받지 못하고 있다. 이로 인해 사서들은 긍정적인 직업 의미와 외부의 부정적인 이미지 사이에서 자아인식의 충돌을 겪고 있다. 또한 직업적 성장과 업무 효율성에도 부정적인 영향을 미치며, 결국 사서들의 직업 평판에 대한 딜레마를 야기한다.

둘째, 대학도서관 사서들은 자신이 전공한 학문을 바탕으로 전문적인 역할을 기대하지만, 실제로 다양한 난이도의 업무와 감정노동을 겪고 있다. 이러한 기대와 현실의 괴리는 직업적 혼란과 자부심의 훼손을 초래한다. 사서들은 정보제공 분야에서 자신의 전문성을 인정받기 원하지만 사회적 인식은 여전히 부족한 실정이다. 사회에서는 사서 업무를 단순히 도서 대출 및 반납 업무로 인식하며, 사서의 전문성을 충분히 인정하지 않는다. 이와 동시에 악성민원인들과 빈번한 접촉으로 감정노동에 시달리며, 이는 개인의 건강에도 악영향을 미치고 있다. 이러한 요소들이 결합되어 사서들은 직업인식의 딜레마를 느끼고 있으며, 이 딜레마로 인해 직업 만족도와 업무 효율성에도 부정적인 영향을 미친다.

셋째, 대학도서관 사서들은 조직 내에서 부서 평가와 인사 평가가 낮아 승진이 늦고 '한직'처럼 다루어지는 것에 강한 불만을 느끼고 있다. 도서관은 무능력한 직원의 발령지로 여겨지며, 젊고 유능한 사서들은 다른 부서로 이동해 인력 배치가 제대로 이루어지지 않아, 남아있는 직원의 업무 부담이 증가한다. 또한, 사서 조직의 고령화와 비정규직 채용으로 근무 환경이 악화되고 있다. 이러한 차별적 처우에도 불구하고, 사서들은 직업에 대한 애착과 자부심으로 직업을

유지하고 싶어하는 딜레마를 겪고 있다.

넷째, 대학도서관 사서들은 업무를 통해 만족과 자부심을 느끼며 자신의 성장을 긍정적으로 평가하지만, 표준화되지 않은 반복적이고 단순한 업무로 인해 불만과 실망을 느끼고 있다. 이러한 업무들은 사서들의 의욕과 창의성을 저하시키고 있다. 또한 업무의 개인화와 업무공유 부족으로 인한 중복 업무가 지속되며, 이로 인해 사서들은 업무의 비효율성과 불만을 나타내고 있다. 사서들을 단순 중복적인 업무를 시스템화 및 표준화를 통해 문제를 해결하고자 노력하지만 여전히 남아있는 업무들에 대한 딜레마를 겪고 있다.

다섯째, 대학도서관 사서들은 전통적인 대면 서비스에서 비대면 및 하이브리드 업무방식으로 변화하는 환경 속에서 과중한 업무 부담과 심리적 압박을 느끼고 있다. 기술 발전으로 업무 효율은 높아졌지만 대학의 경제적 기여 부족으로 조직 내 낮은 평가를 받고 있으며, 도서관 시스템 자동화와 대학 통폐합 등으로 미래에 대한 불안감도 커지고 있다. 그럼에도 사서들은 정보 매개체로서의 중요성을 인식하며, 자신의 역할을 발전시키기 위해 노력하고 있다. 이러한 환경 변화와 직업 확산 사이에서, 사서들은 증가하는 업무 부담과 직업 안정성 저하의 딜레마를 겪고 있다.

이와 같은 상황에서 대학도서관 사서들은 딜레마에 부딪히고 이를 해결해 가는 과정을 연속적으로 경험하고 있었다. 그럼에도 불구하고 대학도서관 사서는 이러한 경험 속에서 만족과 보람을 발견하며, 직업에 대한 애착과 자부심으로 힘을 얻어 그들의 삶을 계속 살아가고 있다. 이러한 경험은 사서 직업에 대한 긍정적인

측면을 강조함과 동시에, 직무 수행 과정에서 겪는 어려움과 갈등을 드러낸다.

이 연구는 대학도서관 사서들의 경험을 심층적으로 이해하고, 대학도서관 사서뿐만 아니라 예비사서들에게도 현장에서 발생할 수 있는 갈등 상황을 미리 생각해보고, 딜레마 상황에 대한 인식과 통찰을 기를 수 있게 하여 보다 적절한 해결 기준을 정립하는데 도움을 줄 것이다. 또한 대학도서관 사서의 현장 목소리를 직접 담고 있기 때문에, 기존 연구들과는 다른 차원에서 대학도서관 사서를 교육하기 위한 기초 자료를 제공할 것이다. 더불어 대학도서관 사서의 삶과 현실을 바탕으로 한 대학도서관 사서 인력 운영의 내실화와 적절한 업무프로그램 개발에도 기여할 것으로 기대한다.

마지막으로 연구 결과를 바탕으로 후속연구를 위한 몇 가지 제언을 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구는 사립 대학도서관에 근무하고 있는 정규직 사서를 중심으로 그들의 직업에 대한 경험을 분석하였다. 따라서 다른 관중이나 고용형태에 따라 사서들의 직업에 대한 경험이 다를 것으로 예상된다. 후속연구에는 관중의 유형과 고용형태에 따라 사서들의 경험이 어떠한 특성을 가지고 있으며, 사서들의 경험 등의 차이를 보다 심층적으로 이해하는 연구가 필요하다. 둘째, 후속연구에서는 대학도서관 사서들이 직면하는 딜레마를 해결하기 위한 방법과 문제점에 대한 구체적인 방안을 모색하는 연구가 필요하다. 셋째, 본 연구는 대학도서관에서 실무를 담당하고 있는 사서들을 중심으로 연구가 진행되었으나, 이 후 연구에서는 대학도서관에서 관리자로서의 역할을 수행하는 사서들의 경험에 대해 분석하는 것도 의미가 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 구정화 (2018). 예비사서들의 도서관실습 교육경험에 대한 질적 연구: Giorgi의 기술적 현상학 방법을 적용하여. 한국비블리아학회지, 29(4), 269-296.
<https://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.4.269>
- 권선영, 박장순 (2014). 예비사서교사의 교육실습에 대한 현상학적 연구. 한국도서관·정보학회지, 45(3), 321-348. <https://doi.org/10.16981/kliss.45.3.201409.321>
- 김갑선 (2008). 사서의 직업사회화 경험: 현상학적 연구. 한국문헌정보학회지, 42(2), 327-370.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.2.327>
- 김기영 (2008). 전문직으로서의 사서직 논의를 위한 이론적 접근. 한국문헌정보학회지, 42(1), 313-333.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.1.313>
- 김용근 (2002). 한국 사서직의 전문성에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 33(4), 283-306.
- 김태은, 윤건수 (2011). 딜레마 강도와 딜레마 대응에 관한 연구: SSM 사례를 통한 역동적 딜레마 모형의 제시. 韓國政策學會報, 20(4), 67-104.
- 김희경, 이봉우 (2016). 교육실습에서 예비과학교사들이 경험하는 딜레마의 유형과 대처 방법. 한국과학교육학회지, 36(4), 657-668. <https://doi.org/10.14697/JKASE.2016.36.4.0657>
- 대한민국. 교육부 (2024). 제3차 대학도서관진흥종합계획(2024-2028).
- 박경희, 오경목 (2015). 전자자원 수서 담당 사서가 경험하는 업무와 역할변화에 관한 현상학적 연구. 한국문헌정보학회지, 49(1), 465-482. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.1.465>
- 박명옥, 윤희장 (2016). 중환자실 간호사가 경험하는 윤리적 딜레마. 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 6(8), 81-93. <https://doi.org/10.35873/ajmahs.2016.6.8.009>
- 박중수 (2021). 공공부문 종사자는 어떻게 딜레마를 느끼는가? 딜레마 인지 과정에 관한 경험적 연구. 정부학연구, 27(3), 193-229.
- 손승영 (2005). 고학력 전문직 여성의 노동 경험과 딜레마: 강한 직업정체성과 남성중심적 조직문화. 한국여성학, 21(3), 67-97.
- 손효영, 염지숙 (2013). 병설유치원 중일반교사의 딜레마 경험에 관한 내러티브 탐구. 열린유아교육연구, 18(4), 101-126.
- 신경림, 장연집, 박인숙, 김미영, 정승은 (2004). 현상학과 심리학 연구. 서울: 현문사.
- 오해연, 김기영 (2015). 공공도서관 사서 전문직 인식에 관한 연구. 정보관리학회지, 32(3), 237-260.
<https://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.3.237>
- 윤건수, 소영진, 김동환, 이종범 (2000). 딜레마와 행정. 서울: 나남출판.
- 윤명희 (2020). 공공도서관 사서직 전문성 인식에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 54(1), 243-275.

- <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.243>
- 이경민 (2008). 디지털 환경에서 사서의 정체성에 관한 연구. *한국비블리아학회지*, 19(1), 157-174.
<https://doi.org/10.14699/kbiblia.2008.19.1.157>
- 이남인 (2005). 현상학과 질적연구방법. *철학과 현상학 연구*, 24(1), 91-121.
- 이은철, 김갑선 (2002). 사서직의 직업 이미지에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 36(3), 25-47.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2002.36.3.025>
- 이제환 (2011). 도서관인의 명암(明暗) - 나는 누구인가? 다시 생각해 보는 사서직의 의미. *도서관문화*, 52(12), 34-42.
- 이호신 (2012). 주제전문사서의 직업정체성에 관한 내러티브 탐구. 박사학위논문, 성균관대학교 일반대학원 문헌정보전공.
- 정진수 (2009). 초등학교 사서교사의 역할 인식에 관한 연구. *한국문헌정보학회지* 43(4), 281-306.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2009.43.4.281>
- 정진수 (2021). 사서교사의 윤리적 딜레마에 관한 연구. *한국문헌정보학회지*, 55(1), 161-180.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.1.161>
- 조찬식, 박민영 (1999). 대중문화에 나타난 도서관과 사서의 이미지에 관한 연구: 소설과 영화 속의 이미지를 중심으로. *도서관*, 52(2), 103-122.
- 조흥식, 정선욱, 김진숙, 권지성 (2021). *질적연구방법론: 다섯가지 접근*. 서울: 학지사.
- Agada, J. (1985). The search for an appropriate level of training for practising librarians in developing countries. The Nigerian experience. *Journal of librarianship*, 17(1), 31-48.
<https://doi.org/10.1177/09610006850170010>
- Creswell, J. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing among Five Approaches*. California: SAGE.
- Cuban, L. (1992). Managing dilemmas while. Building professional communities. *Educational researcher*, 21(1), 4-11. <https://doi.org/10.3102/0013189X021001004>
- Etymonline Dictionary (2024, 4, 1). Dilemma(n.). Available:
<https://www.etymonline.com/word/dilemma>
- Giorgi, A. (1985). *Phenomenology and Psychological Research*. Pennsylvania: Duquesne University Press.
- Giorgi, A. P. & Giorgi, B. M. (2003). The descriptive phenomenological psychological method. In *qualitative research in psychology: Expanding perspectives in methodology and design*. American Psychological Association, 243-273. <https://doi.org/10.1037/10595-013>
- Jones, S. A. (2010). The occupational choice of school librarians. *Library Trends*, 59(1), 166-187.
<https://doi.org/10.1353/lib.2010.a407812>

- Kendrick, K. D. (2014). The experience of korean academic librarianship: A phenomenological study. *IFLA Journal*, 40(4), 267-279. <https://doi.org/10.1177/0340035214543165>
- Kim, K. (2005). Perceived barriers to research utilization by korean university librarians. *The Journal of Academic Librarianship*, 31(5), 438-448. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2005.05.005>
- Labaree, R. V. (2006). Encounters with the library: Understanding experience using the life history method. *Library Trends*, 55(1), 121-139. <https://doi.org/10.1353/lib.2006.0048>
- Lee, J. & Ngatai, L. (2004). The invisible librarian. 2nd Australian Library and Information Association New Librarians' Symposium.
- Martin, R. R. (1994). *Libraries and the Changing Face of Academia: Responses to Growing Multicultural Populations*. New Jersey: Scarecrow Press.
- Peuler, M. (2024). Mother librarians on the tenure track: A phenomenological study of their experiences. *The Journal of Academic Librarianship*, 50(3), 102866. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2024.102866>
- Swanson, J., Tanaka, A., & Gonzalez-Smith, I. (2018). Lived experience of academic librarians of color. *College & Research Libraries*, 79(7), 876. <https://doi.org/10.5860/crl.79.7.876>
- Walter, S. (2008). Librarians as teachers: A qualitative Inquiry into professional identity. *College & Research Libraries*, 69(1), 51-71. <https://doi.org/10.5860/crl.69.1.51>

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

- Cho, ChanSik & Park, MinYoung (1999). A study on the image of library and librarianship as reflected in the public culture. *Doseogwan*, 52(2), 103-122.
- Cho, HeungSeek, Jeong, SunWook, Kim, JinSook, & Kwon, JiSung (2021). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing among Five Approaches*. Seoul: Hakjisabooks.
- Chung, Jin-Soo (2009). Teacher-librarian's perceptions of their roles. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(4), 281-306. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2009.43.4.281>
- Chung, Jin-Soo (2021). Ethical dilemmas in teacher-librarian's professional practice. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 55(1), 161-180. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2021.55.1.161>
- Kim, Gi-Yeong (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.
<https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.1.313>
- Kim, Heekyong & Lee, Bongwoo (2016). The types and coping methods of dilemmas of pre-service science teachers during student teaching. *Journal of the Korean Association for Science Education*, 36(4), 657-668. <https://doi.org/10.14697/JKASE.2016.36.4.0657>
- Kim, Kapseon (2008). Librarian's experience of occupational socialization: a phenomenological study. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2), 327-370. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.2.327>
- Kim, Taeun & Yoon, Gyun Soo (2011). Dilemma intensity and response to dilemma: a concept of dynamic dilemma model with cases of super supermarket(SSM). *The Korean Association for Policy Studies*, 20(4), 67-104.
- Kim, Yonggun (2002). A study on the professionalism of librarianship in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 33(4), 283-306.
- Koo, Jung Hwa (2018). A qualitative study on prospective librarian's library practicum experiences: Applying Giorgi's descriptive phenomenological Method. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 29(4), 269-296. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2018.29.4.269>
- Korea, Ministry of Education (2024). The 3rd University Library Promotion Comprehensive Plan (2024-2028).
- Kwon, Sun Young & Park, JangSoon (2014). A phenomenological study of the pre-service teacher librarian during student teaching practice. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 45(3), 321-348. <https://doi.org/10.16981/kliss.45.3.201409.321>
- Lee, Eun-Chul & Kim, Gap-Seon (2002). A study on the professional Image of librarianship. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(3), 25-47. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2002.36.3.025>
- Lee, Hosin (2012). Narrative Inquiry on the Professional Identity of Subject. Doctoral dissertation, Sungkyunkwan University.
- Lee, JeHwan (2011). The light and dark side of a librarian(明暗) - Who am I? rethinking the meaning of librarianship. *Library Culture*, 52(12), 34-42.
- Lee, Kyung-Min (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. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2008.19.1.157>
- Lee, Nam In (2005). Phenomenology and qualitative research method. *Journal of Philosophy and*

- Phenomenology, 24(1), 91-121.
- Oh, Haeyeon & Kim, Giyeong (2015). A Study on the perception of professionalism for librarians in korean public libraries. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(3), 237-260. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2015.32.3.237>
- Park, JongSoo (2021). How do public sector employees perceive administrative dilemma? An empirical assessment of perception and experience of accountability dilemma. *Journal of Governmental Studies*, 27(3), 193-229.
- Park, Kyunghee & Oh, Kyung-Mook (2015). A phenomenological study on the their tasks and roles of electronic resource acquisition librarian. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(1), 465-482. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.1.465>
- Park, MyoungOk & Yun, HeeJang (2016). Nurse's experience dealing with ethical dilemma in intensive care unit. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities and Sociology*, 6(8), 81-93. <https://doi.org/10.35873/ajmahs.2016.6.8.009>
- Shin, GyeongRim, Jang, YeonJip, Park, InSook, Kim, MiYoung, & Jeong, SeungEun (2004). *Phenomenology and Psychological Research*. Seoul: Hyunmoonbooks.
- Sohn, SeongYoung (2005). Labor experiences and dilemma of highly-educated professional women in Korea. *Journal of Korean Women's Studies*, 21(3), 67-97.
- Son, HyoYoung & Yeom, JiSook (2013). Teachers' dilemmas in full-day public kindergarten. *The Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, 18(4), 101-126.
- Yoon, KyoungSoo, Soh, YoungJin, Kim, DongHwan, & Lee, ChongBum (2000). *Dilemma and Administration*. Seoul: Nanam.
- Yoon, Myung Hee (2020). A study on the perception of librarianship professionalism in korean public library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 54(1), 243-275. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2020.54.1.243>