

# 사서직 브랜딩과 성과 요인의 영향 관계 분석\*

- 공공도서관 이용자의 인지된 도서관 혜택을 중심으로 -

## Conceptualization of Librarianship Branding and Analysis of the Influence of Its Outcome Factors: Focusing on Public Library Users' Perceived Library Benefits

김 초 해 (Chohae Kim)\*\*

김 기 영 (Giyeong Kim)\*\*\*

### 목 차

- |           |          |
|-----------|----------|
| 1. 서 론    | 4. 연구 결과 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 논 의   |
| 3. 연구 방법  | 6. 결 론   |

### 초 록

본 연구의 목적은 사서직 전문직화의 새로운 전략으로 사서직 브랜딩을 제안하고, 공공도서관 이용자의 인지된 도서관 혜택이 사서직 브랜딩 성과에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 이를 위해 사서직 브랜딩의 성과 요인을 역할기반 이미지 불일치, 사서직 전문성 인식, 사회적 인정의 세 가지로 제시하였다. 이후 서울 및 경기지역의 공공도서관 이용자와 사서를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 사서 설문 결과는 역할기반 이미지 불일치 요인을 생성하기 위해 진행되었다. 분석 결과, 인지된 도서관 혜택은 역할기반 이미지 불일치와 사서직 전문성 인식을 단독으로 혹은 순차적으로 매개하여 사회적 인정에 영향을 미쳤다. 특히 역할기반 이미지 불일치는 사서직 브랜딩의 핵심 요소로, 정보적 혜택에서 이를 포함한 다수의 간접효과가 나타났다. 이에 따라 사서직이 적절한 역할기반 이미지를 이용자에게 전달하기 위해 직접적인 정보서비스의 확대가 필요함을 제안하였다. 본 연구는 사서직 브랜딩을 개념화한 초기 연구로, 혜택이 수반되는 도서관 서비스를 통한 전문직화의 새로운 방안을 제시하였다는 데 의의가 있다.

### ABSTRACT

This study proposes librarianship branding as a new strategy for the professionalization of librarianship and examines the influence of perceived library benefits on its outcomes among public library users. The study first defines the outcome factors, which consist of three factors: role-based image discrepancy, perception of librarians' specialty, and social recognition. A survey of both users and librarians in Seoul and Gyeonggi provinces was conducted, with the librarians' responses specifically used to generate the role-based image discrepancy factor. The findings revealed that perceived library benefits affected social recognition by mediating role-based image discrepancy and the perception of librarians' specialty, both individually and sequentially. Particularly, role-based image discrepancy was identified as a key factor for successful librarianship branding, mediating a majority of the significant indirect effects from informational benefits. Accordingly, this study suggests that expanding direct information services is essential for librarians to effectively convey an appropriate role-based image to users. As a pioneering study that conceptualizes librarianship branding, this research is significant in presenting a new way for professionalization through benefit-driven library services.

키워드: 사서직 브랜딩, 역할기반 이미지 불일치, 사서직 전문성, 사서직 전문직화, 도서관 혜택

Librarianship Branding, Role-Based Image Discrepancy, Librarians' Specialty, Librarianship Professionalization, Library Benefit

\* 본 연구는 박사학위논문 일부를 수정·요약한 것임.

이 논문은 2022년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2022S1A5C2A03093597).

\*\* 연세대학교 바른ICT연구소 연구교수(1004eppunc@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0005 0678 7008) (제1저자)

\*\*\* 연세대학교 문헌정보학과 교수(gkim@yonsei.ac.kr / ISNI 0000 0004 6110 9923) (교신저자)

논문접수일자: 2025년 7월 15일 최초심사일자: 2025년 7월 29일 게재확정일자: 2025년 7월 29일

한국문헌정보학회지, 59(3): 61-88, 2025. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.3.061>

© Copyright © 2025 Korean Society for Library and Information Science

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

국내 사서직은 전문직으로서 사회적 인정의 획득을 목표로 전문성에 대해 다양한 논의를 진행해왔다(김기영, 2008). 이때 사회적 인정은 사회·경제적 지위보다는 이용자, 더 넓게는 시민의 인식 속에 존재한다는 점에서 주목할 만하다. 사회적으로 그 직업의 역할과 일치하는 이미지를 전달하지 못하면, 역할의 효과성이 감소하고 심지어는 역할 수행의 권리를 상실할 수 있기 때문이다(Leary & Kowalski, 1990). 그러나 개인의 경험, 고정관념, 미디어 등을 통해 형성되는 직업 인식은 실제와 불가피하게 차이가 발생하므로, 사서직의 역할을 시민에게 온전히 전달하기 위한 전략적 접근이 필요하다.

이를 위한 한 가지 방법이 바로 직업 브랜딩으로, 한 직업의 역할과 실재를 연상하게 하는 직업 이미지를 이해관계자에게 전달하는 전략적·집단적인 활동으로 정의된다(Ashcraft et al., 2012). 고객이 전문직의 역할을 부정적 혹은 부정확하게 인식할 때, 전문직 종사자는 업무적·감정적 어려움을 경험하고 고객은 충분한 서비스를 경험하지 못하게 된다(Vough et al., 2013). 기존의 전문직화 논의에도 불구하고 사서직은 여전히 열악한 근무환경 속에서 가치를 인정받지 못한다고 느끼는 상황에서(김종진 외, 2020; 이자영, 홍현진, 2021), 직업 브랜딩은 사서직이 추구하는 전문직 이미지를 사회에 전달하는 새로운 방안이 될 수 있다.

직업 브랜딩은 기존의 사서직 전문직화 논의의 한계를 보완하는 데에도 효과적이다. 전통적으로 전문직의 요건을 밝히고 이를 충족하는 방

법을 제기했던 기능주의적 관점(김용근, 2002)에는 전문성을 인정하는 시민의 인식은 결여되어 있다. 또한, 사서의 사명감과 봉사정신, 이타성 등 사서 개인의 노력을 강조해 온 관점 역시 집단적인 직업 이미지 형성에는 한계가 있다(김기영, 2008). 최근에는 이용자의 관점에서 사서 전문성 요인과 그 관계를 밝히거나(Yoon, 2018) 영향을 분석한 연구들(김조혜, 2020; 오해연, 2015)이 수행되었다. 이들 연구는 이용자에게 사서의 역할을 알려야 함을 주장하고는 있으나, 직업적·집단적 차원에는 집중하지 않았다.

따라서 본 연구는 사서직 전문직화의 새로운 개념이자 활동으로 사서직 브랜딩을 도입해야 함을 주장한다. 이에 사서직 브랜딩을 개념화하고, 사서직 브랜딩의 성과가 사서직 전문직화에 미치는 영향을 검증하는 것이 연구의 목적이다. 이를 위해 첫째, Ashcraft et al.(2012)의 직업 브랜딩과 Vough et al.(2013)의 역할 기반 이미지 불일치 개념을 차용하여, 사서직 브랜딩의 개념과 특성, 성과요인을 제시하고자 한다. 둘째, 이용자가 인식하는 도서관 혜택이 사서직 브랜딩 성과에 미치는 영향을 매개효과를 통해 확인하고자 한다. 이는 이용자가 도서관 서비스를 통해 혜택을 경험하게 되며, 이를 통해 서비스 제공자인 사서에 대한 인식을 형성할 수 있다는 점에서 기인한다(Ojasalo, 2001). 연구 질문은 다음과 같다.

- 연구 질문 1. 사서직 브랜딩의 개념과 성과요인은 무엇인가?
- 연구 질문 2. 공공도서관 이용자의 인지된 도서관 혜택은 사서직 브랜딩 성과에 어떠한 영향을 미치는가?

## 2. 이론적 배경

### 2.1 직업 브랜딩

직업 브랜딩은 이해관계자 혹은 공중에게 특정 직업의 역할과 정체성을 포함한 실체, 이미지, 가치 등을 전달하는 활동이다(Ashcraft et al., 2012; Zelnio & Luethke, 2023). 특히 Ashcraft et al.(2012)은 전문직 사회학의 관점에서 이를 “브랜드 및 가치 창출을 목표로 하는 전략적인 직업적 정체성 작업”이라 정의하였다. 이는 특정 직업이 전문직으로서 지위를 획득·유지·강화하는 전문직화를 목표로, 그 직업적 정체성을 외부에 전달하기 위한 전략적 활동이라 할 수 있다. 본 연구는 Ashcraft et al.(2012)의 개념을 채택하여 직업 브랜딩으로서 사서직 브랜딩을 정의하고자 한다.

이러한 직업 브랜딩에 관한 연구는 특정 직업이나 직종을 중심으로 크게 세 가지 양상으로 수행되었다. 첫째, 기술 커뮤니케이션(Thomas, 2016), 공중 관계(Grandien, 2017)와 같은 특정 직업 및 직종의 전문직화 과정을 조명하고 전문직화 방안을 제시하였다. 둘째, 직업적 대표성을 확대하여 다양성을 통한 전문직 지위 확보의 필요성을 강조하는 연구들로, 컴퓨팅 및 IT 분야에서 여성의 진출을 장려하는 캠페인을 직업 브랜딩 관점에서 분석하거나(McDonald & Kuhn, 2016), 사회복지 분야에서 남성 대상 마케팅의 부적절함을 지적하는 연구(Silverman, 2012)가 이에 해당한다. 마지막으로 다양한 이해관계자를 통해 직업 브랜딩이 이루어지는 과정과 그 수행 모델을 제안하는 연구가 수행되었다(Zelnio & Luethke, 2023).

### 2.2 역할기반 이미지 불일치

직업 이미지는 직업 브랜드의 핵심 요소로, 개인의 외양·인종·성별 등과 관련된 특성기반 이미지와 역할 및 업무 수행과 관련된 역할기반 이미지로 구분된다(Chen et al., 2024). 이중 전문직의 직업 브랜딩에서 중요한 것은 역할기반 이미지이다. 전문직은 고객의 문제해결을 위해 높은 수준의 상호작용이 필요하지만, 그 과정에서 요구되는 고도의 지식과 실무는 고객과의 상호작용을 저해할 수 있기 때문이다(Hirvonen & Helander, 2001; Vough et al., 2013). 따라서 전문직은 직업 정체성을 반영하는 것은 물론, 그 직업의 사회적 평판 및 권위에 긍정적 영향을 미치는 역할기반 이미지를 전달, 관리할 필요가 있다.

역할기반 이미지는 크게 복잡성, 문제해결, 고객옹호의 세 가지 요소로 구성될 수 있다(Chen et al., 2024; Liu & Li, 2012; Vough et al., 2013). 복잡성이란 업무 과정에서 관련된 책임과 업무의 범위, 업무의 난이도를 의미한다. 전자는 업무 완수에 필요한 시간과 에너지를, 후자는 필요한 기술과 지식을 반영한다. 문제해결이란 서비스 교환 중이나 이후에 발생할 수 있는 문제를 전문가가 해결하는 정도이다. 이때 문제의 내용과 수준은 고객에 따라 다양할 수 있다. 고객옹호란 고객이 도서관을 충성도를 기반으로 옹호하는 것이 아니라 도서관이 고객을 옹호하는 것으로, 고객에게 충성도를 느끼며 고객의 요구를 대변하고 충족하려는 열망의 정도이다.

이러한 역할기반 이미지는 인식의 주체에 따라, 직업집단의 구성원이 자신의 직업에 대해

갖는 자기이미지와 해당 직업에 대한 사회에서 인식되는 공적 이미지로 구분할 수 있다(Slater, 1981). 이들 이미지 간에는 불일치가 발생할 가능성이 큰데, 각종 매체·경험자·문화적 표현을 통해 다양한 직업 이미지가 전달되며 개인의 인식 속에서 주관적으로 형성되기 때문이다(윤두아, 2007; Beerli & Martin, 2004; Dimnik & Felton, 2006). 역할기반 이미지 불일치는 고객의 잘못된 기대를 낳고 전문직 역할을 평가절하하게 만들어, 비협조적 태도를 유발할 수 있다. 이는 전문가가 본연의 역할을 수행하기 어렵게 만들고, 궁극적으로는 고객이 얻는 혜택이 감소하여 향후 경험에 대한 부정적 영향, 역할기반 이미지 불일치의 강화로 이어질 수 있다(강민애, 2022; Vough et al., 2013).

사서직은 인터넷의 등장 이후 위기를 맞이하여, 차별화되는 도서관 서비스를 계속해서 고안하고 있다(Grazia Melchionda, 2007; Nelson & Irwin, 2014; Rao & Babu, 2001). 그러나 사회적으로 그 역할은 모호하게 인식되고 있으며(Yoon, 2018) 전문성에 대한 인식은 여전히 낮은 수준이라는 점에서(오해연, 2015) 사서직이 역할기반 불일치를 감소하도록 그 역할과 업무를 명료하게 전달하는 것이 요구된다.

### 2.3 사서직 브랜딩의 정의 및 성격

이상의 내용을 종합하면, 사서직 브랜딩이란 사회적 인정을 획득하기 위해 사서직의 정체성을 반영하는 역할기반 이미지를 이해관계자에게 전달하는 전략적인 전문직화 활동이라 정의할 수 있다. 이는 역할기반 이미지에 대한 사서직과 이해관계자 간 인식의 불일치를 최소화하

는 것을 일차적 목표로 한다. 이해관계자는 시민, 공공기관 및 정부·지자체, 정책 결정자 및 입안자, 지역사회 유관기관 등 도서관에 영향을 미치거나 받는 모든 대상이 해당한다. 사서직 브랜딩의 특징은 다음과 같다.

첫째, 사서직 브랜딩의 궁극적 목표는 사회적 인정의 획득이다(김갑선, 2013; 김기영, 2008). 사회적 인정은 이해관계자가 사서직의 전문적 가치와 지위를 인정할 때 획득할 수 있으므로(Yoon, 2018), 직업적 정체성을 직업집단 외부에 지속적으로 전달해야 한다. 도서관 서비스는 사서의 전문성을 반영하는 동시에 이용자에게 혜택을 제공한다는 점에서(Hicks, 2016), 사서직의 정체성을 전달하는 효과적 수단으로 작용할 수 있다.

둘째, 사서직 브랜딩은 이해관계자가 사서직의 역할과 업무에 대한 강력하고 즉각적인 역할기반 이미지, 즉 사서직 브랜드를 창출하기 위한 전략적 활동이다. 일반적으로 사서직은 지적이며 나이가 많고, 책을 보호·정리하며 사람들을 조용히 시키는 여성으로(Jennings, 2016), 역할보다는 특성기반 이미지로 나타난다. 역할기반 이미지는 도서관 관리자, 독서전문가, 정보전문가 등으로 존재하기는 하지만, 개인에 따라 특정 역할만 인지하거나 모호하게 인식되고 있다(김초혜, 김기영, 2025). 따라서 사서직의 전문직 정체성을 반영하는 통합되고 강력한 역할기반 이미지를 창출하고, 이에 대한 불일치를 전략적으로 최소화하는 노력이 필요하다.

셋째, 역할기반 이미지의 이상적인 상태는, 사서직이 인식하는 이상적인 이미지를 사서직 내부와 이해관계자 모두 동일하게 인식할 때이다(Slater, 1981). 사서들은 사회적 고정관념을 비판하고(Gordon, 2004) 정보 문제를 지원, 검

열에 대응하는 전문가로서 역할을 알리고자 노력하였다(Attebury, 2010; Wallace, 1989). 이미지 불일치를 줄이기 위해, 사서직은 고유한 정체성을 유지하면서도 환경 및 시민 요구의 변화에 대응하며 이상적인 역할기반 이미지를 끊임없이 고찰·조정해야 한다.

넷째, 사서직 브랜딩은 사서 개인의 활동이 아닌 집단적 활동이다. 사서직은 조직에 소속되어 그 역할을 수행하므로, 개인 사서의 브랜딩이 아닌, 집단적·조직적 브랜딩을 수행할 때 통일된 사서직 이미지를 형성 및 전달할 수 있다(김기영, 2008; Roberts, 2005). 이는 개별 혹은 지자체 단위 도서관 조직, 사서직·도서관 협회 등은 물론, 사서들이 모인 공식·비공식 단체를 통해서도 가능하다.

## 2.4 사서직 브랜딩의 성과

사서직 브랜딩은 사서직 외부에 역할기반 이미지를 전달하는 전문문화 활동이므로, 그 일차적 성과는 역할기반 이미지 불일치의 감소로 볼 수 있다. 역할기반 이미지 불일치가 발생할 때 고객은 사서의 전문성을 평가하는데(Roberts, 2005; Vough et al., 2013) 사서직 브랜딩을 통해 역할기반 이미지 불일치가 감소하면, 사서직에 대한 전문성 인식이 증가하고 이는 사회적 인정의 획득으로 이어질 수 있다(Yoon, 2018). 따라서 본 연구는 역할기반 이미지 불일치, 사서직 전문성에 대한 인식, 사회적 인정을 사서직 브랜딩의 성과로 정의하고자 한다. 역할기반 이미지 불일치는 2.2절에서 서술함에 따라 본 절에서는 사서직 전문성 인식과 사회적 인정에 관해 서술한다.

### 2.4.1 사서직 전문성 인식

사서직의 전문성(specialty)은 문헌정보학 영역에서 지식 및 기술을 통해 높은 수준의 수행을 보이는 개인의 행동 혹은 잠재력으로 정의된다(김정아, 오현석, 2007). 사서직의 전문직성(professionalism) 확보를 위해서는 전문직을 구성하는 사서 개인의 전문성이 필수적으로 요구된다. 이러한 전문성의 구성요소는 크게 전문적 지식, 전문적 능력, 전문적 태도로 구성될 수 있다(이제환 외, 2005; Yoon, 2018).

사서에 요구되는 전문적 지식은 도서관 장서 및 접근 방식, 문화적 다양성, 공공서비스 원칙, 정보통신 기술변화에 대한 이해와 지식 등이 해당한다(Koontz & Gubbin, 2010). 문헌정보학만의 전문지식 이외에 보편적 지식(Luo, 2007), 이용자의 정보요구를 인식하고 이를 충족하기 위한 경험적·실천적 지식(장덕현, 2015)도 사서의 전문적 지식으로 언급되었다.

사서의 전문적 능력은 정보전문직 고유의 능력과 일반 전문직으로서 요구되는 능력으로 구분할 수 있다. 정보전문직으로서 사서는 이용자의 정보 선택 및 획득을 돕는 교육과 상담 능력, 정보 탐색 능력 등이 강조되었다(박준식, 2000). 일반 전문직으로서는 환경 변화에 대처하고 업무에 긍정적으로 작용하는 능력이 요구되는데, 환경대응능력, 문제해결능력, 협업 능력, 서비스제공능력, 리더십, 의사소통능력 등이 포함된다(Bryant & Poustie, 2001; Yoon, 2018).

사서의 전문적 태도에는 전문가적 가치와 신념, 이용자 존중 및 배려, 열정적이고 자신감 넘치는 업무 태도, 유연한 사고방식, 책임감, 이용자에게 신속하고 적극적인 응답, 이용자를 도우려는 의지, 소명의식 등이 강조되어 왔다(이제

환 외, 2005; Yoon, 2018).

#### 2.4.2 사회적 인정

사회적 인정의 획득은 사서직 전문직화의 궁극적 목적으로, 사회적 명성이나 위세, 명예 등과 유사한 개념을 의미한다. 이는 권력이나 소득 증가를 목표로 하는 일반 전문직화와 구분되는 문헌정보학 전문직화의 특징이다(김기영, 2008). 사서직의 직업사회화 전 과정은 '사회적 인정 추구하기'로 통합되는데, 여기에는 사회적 영향력을 발휘하고자 하는 욕구도 내포되어 있다. 이때 영향력은 정치·경제적 영향력이 아닌 정보서비스를 통해 이용자의 삶, 나아가 사회에 대한 기여로 나타났다(김갑선, 2013). 기존 연구에서는 사서직이 전문직으로 인정받지 못하는 현상에 문제를 제기하며, 사서 개인으로서는 전문가로서 이미지를 정립하고, 사서직 집단으로서는 적극적인 대내외 활동을 통해 직업 이미지를 강화할 필요성이 제안되었다(이제환, 2003).

### 2.5 인지된 도서관 혜택

문헌정보학 분야에서 혜택은 도서관이 시민의 삶에 미치는 긍정적인 영향을 밝히는 데 활용된 개념으로, 결과, 영향력, 가치와 같은 개념들과 함께 연구되었다. 혜택은 주로 도서관 서비스를 통해 발생하여 사서에 대한 인식을 형성하는데(Ojasalo, 2001), 이러한 서비스는 도서관의 역할에 기반하여 제공된다(Oliphant, 2014; Sørensen, 2023; Stenstrom et al., 2019). 최근에는 관계 혜택, 즉 사서와의 관계를 통해 이용자가 얻는 혜택에 집중하여 그 성과를 분석하는 연구들도 진행되고 있다(김초해, 김기영,

2025; 박서현, 2017; 신혜봉, 노동조, 2019; 정다운, 2022). 본 연구에서는 이용자가 인지하는 도서관 혜택의 구성요소로 역할기반 혜택과 관계 혜택을 모두 포함한다.

#### 2.5.1 역할기반 혜택

공공도서관 전문가와의 심층 면담과 델파이 연구를 통해 공공도서관의 역할과 가치를 밝힌 Sørensen(2023)은 그 역할을 교육, 정보, 문화, 커뮤니티 촉진 및 구축, 공간 및 장소 차원의 다섯 가지로 제시하였다. 공간 및 장소적 역할은 공공성, 만남의 장소, 안전한 공간 등으로 나타나는데, 이는 커뮤니티 구축 역할에 포함될 수 있다(Scott, 2011). 따라서 본 연구에서는 공공도서관의 역할기반 혜택을 정보적 혜택, 교육적 혜택, 문화적 혜택, 커뮤니티 혜택 4가지로 정의하고자 한다.

첫째, 정보적 혜택은 대표적으로 도서관의 자료와 참고정보서비스를 통해 전달된다. 동일한 자료도 이용자의 정보 문제 및 요구에 따라 서로 다른 해결책으로 작용할 수 있어, 정보적 혜택의 범위는 매우 광범위하다. 공공도서관 현장에서는 비즈니스, 건강 및 의학 등 특정 분야 혹은 코로나19와 같은 재난 상황에 집중한 정보서비스가 제공되기도 한다(Begum et al., 2022; Bishop et al., 2016; Whiteman et al., 2018).

둘째, 교육적 혜택은 다양한 리터러시 교육으로 나타날 수 있다. 정보 리터러시는 물론, 매체와 기술 발전에 따라 미디어·ICT·디지털·데이터·AI 리터러시 등 다양한 리터러시 개념이 등장하면서, 2000년대 중반 이후 리터러시 교육에 관한 연구가 진행되었다(장수현, 남영준, 2022; Cassidy et al., 2006). 더하여 평생

교육기관으로서 공공도서관의 역할이 강조되며 공공도서관 평생교육의 실태 및 활성화 방안, 성과 등이 분석되었다(오준현, 우명숙, 2015; 윤희윤, 2015; 임형연, 2020).

셋째, 문화적 혜택은 공공도서관의 문화적 역할을 명시하거나 일상적인 도서관 이용을 통해 얻는 혜택의 사례 개발을 통해서 논의되었다(Monroe, 1981; Vakkari & Serola, 2012). 이러한 문화적 혜택을 종합하면 문화·예술 작품 및 전시 등 문화자원의 제공·창작 지원, 문화유산 접근 향상, 문화적 경험에 대한 향유 능력, 문화 다양성의 증진 등이 해당한다. 국내에서는 2000년대 이후 활성화된 문화프로그램의 현황과 활성화 방안, 영향 등이 연구되었으며(윤현수, 이용정, 2022; 조미아, 박승진, 2023), 문화 격차 해소 혹은 문화자본 형성에서 도서관의 역할이 강조되기도 하였다(이승민, 2022).

넷째, 커뮤니티 혜택은 개인적·사회적 차원으로 나타날 수 있다. 공공도서관은 세계의 문화와 지식을 배우는 평등하고 포용적인 장소이며, 여러 사람이 일상적 활동이나 토론을 나누고, 비즈니스·비영리조직·이민자 등 다양한 커뮤니티 그룹을 정보자원 및 커뮤니티와 연결하는 곳이다(Scott, 2011; Sørensen, 2023). 이러한 혜택은 공공도서관의 커뮤니티 포용력 및 참여 강화, 정보화 시민 양성, 가교자본 및 결속자본 구축 등을 통해 사회자본 창출로 연결될 수 있다(Hillenbrand, 2005).

### 2.5.2 관계 혜택

관계 혜택이란 핵심 서비스를 통한 혜택과는 구분되는, 서비스 제공자와의 장기적인 관계를 통해 고객이 얻는 혜택으로, 심리적 혜택과 사회

적 혜택이 대표적인 유형에 해당한다(Gremler & Gwinner, 2015).

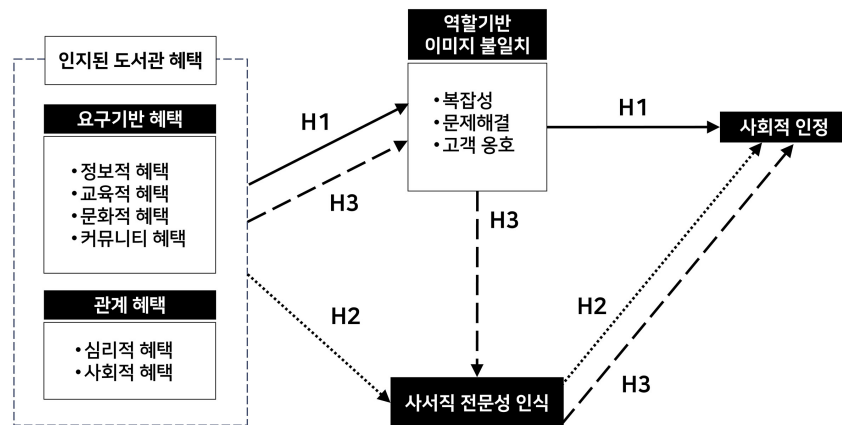
공공도서관에서 심리적 혜택은 이용자가 사서 혹은 도서관과의 관계를 통해 얻는 심리적 안정감, 안전함, 편안함 혹은 불안이나 위험의 감소를 뜻한다. 이는 정서적 안정은 물론 도서관 서비스에 대한 신뢰를 포함한다. 특히 사서와의 대면적 상호작용은 이용자의 불안 감소에 영향을 미치고(이경화, 노영희, 2022) 사서에 대한 접근가능성을 높여(Pellegrino, 2012), 사서와 도서관 서비스에 대한 기대와 신뢰 향상이라는 심리적 혜택으로 연결될 수 있다(Muszkiewicz, 2017).

사회적 혜택은 사서가 이용자를 인지하고 환영할 때, 나아가 공적·사적인 상호작용 과정에서 발생하는 친밀함과 유대감, 우정으로의 발전 등을 통해 얻는 혜택을 의미한다. 상업적 맥락과 달리 이용자-사서의 관계는 도구적일 가능성이 작아(Grayson, 2007; Price & Arnould, 1999) 사회적 혜택이 발생하기에 유리하다. 사서가 도서관에 오는 이용자를 반겨주고 문학과 같이 공통의 취향을 공유하는 행위 등이 사회적 혜택으로 작용할 수 있다(김초해, 김기영, 2025).

## 3. 연구 방법

### 3.1 연구 모형 및 가설 설정

본 연구의 목적은 사서적 브랜딩을 개념화하고, 공공도서관 이용자의 인지된 도서관 혜택이 사서적 브랜딩 성과에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 이를 위한 연구 모형은 〈그림 1〉



〈그림 1〉 연구 모형

과 같다. 사서직 브랜딩 성과는 역할기반 이미지 불일치, 사서직 전문성 인식, 사회적 인정의 세 가지 요인으로 구성된다.

이용자는 도서관 서비스를 통해 혜택을 인식할수록 서비스 제공자인 사서에 대한 역할기반 이미지를 형성할 수 있다(Ojasalo, 2001). 그러나 이는 사서직의 자기 이미지와 차이를 보이며 역할기반 이미지 불일치를 야기할 수 있다(윤두아, 2007; Roberts, 2005). 이미지 불일치를 경험한 이용자는 사서직의 전문성을 평가하는데(Vough et al., 2013), 전문성의 다양한 측면을 종합한 최종 평가로 사서직의 사회적 인정 수준을 인식할 수 있다(Yoon, 2018). 따라서 다음의 가설 1을 설정하였다.

- 가설 1. 역할기반 이미지 불일치는 인지된 도서관 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.

이용자는 도서관에서 혜택을 경험하며 서비스의 기획·제공 주체인 사서의 전문성을 직·

간접적으로 인식하게 된다(김초해, 2020). 한 직업의 전문직화에서 직업 종사자가 전문적이라는 인식은 필수적으로, 이러한 전문성 인식은 사서의 사회적 인정에 대한 인식에 영향을 미칠 수 있다(Yoon, 2018). 따라서 다음의 가설 2를 설정하였다.

- 가설 2. 사서직 전문성 인식은 인지된 도서관 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.

혜택을 인지한 이용자는 사서직 역할기반 이미지에 대한 불일치를 형성하거나(Ojasalo, 2001) 사서의 전문성을 인식할 수 있고(김초해, 2020), 이는 최종적으로 사서직에 대한 사회적 인정에 영향을 미칠 수 있다(Yoon, 2018). 이때 역할기반 이미지 불일치가 발생한 고객은 사서의 전문성을 평가하게 된다는 점에서(Vough et al., 2013), 역할기반 이미지 불일치는 사서직 전문성 인식에 영향을 미칠 수 있다. 이에 따라 다음의 가설 3을 설정하였다.



- 가설 3. 역할기반 이미지 불일치와 사서직 전문성 인식은 인지된 도서관 혜택과 사회적 인정의 관계에서 순차적 매개효과를 가질 것이다.

### 3.2 조사 대상

경기도 5개 시, 서울시 17개 구에서 최근 1년간 공공도서관을 이용한 사람을 표본으로 선정하였다. 본 연구는 사서직 집단에 대한 인식을 조사하므로, 개별 공공도서관이 아닌 행정구역을 대상으로 표본을 선정하였다. 이는 이용자가 거주지 근처를 중심으로 다수 도서관을 이용하며 사서직에 대한 종합적 인식을 형성할 수 있다는 점에 근거한다. 표본의 선정은 도서관 서비스의 다양성, 사서와 이용자의 상호작용 수준, 행정구역 내 공공도서관 수, 조사 용이성을 기준으로 삼았다.

더하여 역할기반 이미지 불일치 요인을 생성하기 위해, 사서 자격증을 소지한 공공도서관 서울·경기 지역의 사서를 별도의 표본을 설정하였다. 이용자-사서 간 이미지 불일치를 최대한 비슷한 맥락에서 파악하기 위해, 이용자 표본과 동일한 행정구역의 사서를 표본으로 선정하였다.

### 3.3 데이터 수집

본 연구를 위해 <표 1>과 같이 91개 문항으로 구성된 조사 도구를 개발하였으며, 명목척도와 리커트 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않음, 5점: 매우 그러함)를 사용하였다. 역할기반 이미지 항목은 역할기반 이미지 불일치 요인을 생성하

기 위한 것으로, 사서와 이용자 모두에게 동일한 설문 문항으로 측정되었으며 사서에게는 해당 항목에 대해서만 질문하였다. 해당 요인을 생성하기 위해, 동일한 설문 문항을 사서와 이용자에게 각각 측정한 후, 사서 응답 값의 평균과 개별 이용자 응답 값의 차이를 산출하였다.

이용자 설문조사는 2024년 3월 5일부터 3월 22일 동안 공공도서관에 종이 설문지를 비치하였다. 동시에 같은 기간, 지역 SNS에 설문 링크를 게시하거나 일부 도서관에 온라인 설문으로 연결되는 QR코드를 비치하여 응답을 수집하였다. 사서의 경우 2024년 3월 5일부터 3월 29일까지 설문조사가 진행되었으며, 응답자의 편의를 고려하여 온라인 설문을 진행하였다.

최종적으로 이용자용 설문의 응답은 종이 설문 270건, 온라인 설문 281건으로 총 551건이 수집되었으며, 이중 불성실 응답을 제외하여 종이 설문 252건, 온라인 설문 221건으로 총 473건의 유효한 응답이 수집되었다. 불성실 응답은 설문 소요 시간, 한 줄 응답 수, 결측값 유무, 응답 산포도 등을 고려하여 판단하였다. 사서용 설문의 응답은 총 152건이 수집되었으며, 이중 설문 소요 시간이 지나치게 짧거나 조사 대상에 해당하지 않는 2건을 불성실 응답으로 처리하여, 총 150건의 유효한 응답을 수집하였다.

### 3.4 데이터 분석

SPSS 26.0과 AMOS 28.0을 활용하여 다음과 같이 분석을 데이터 처리 및 분석을 진행하였다. 첫째, 역할기반 이미지에 대한 응답을 기반으로 역할기반 이미지 불일치 요인을 생성하였다. 본 연구는 이용자의 사서직에 대한 인식

〈표 1〉 조사 도구의 구성

영역	측정변수(문항수)	세부 측정 항목	근거
도서관 이용(5)		방문 빈도, 주 이용 목적, 체류 시간, 방문 목적(대상), 이용 기간	-
도서관 혜택 (역할 기반 혜택)	정보적 혜택(7)	지식 획득, 최신 정보, 컴퓨터 이용, 학습·연구를 위한 자료, 업무를 위한 자료, 자기개발을 위한 자료, 일상 정보	김초혜(2020), Sørensen(2023)
	문화적 혜택(6)	여가, 취미, 예술, 휴식, 문화유산, 콘텐츠 창작·공개	
	교육적 혜택(6)	정보 리터러시, 도서관 교육, 컴퓨터·스마트폰 활용 방법, 시민성 함양 교육, 직업교육, 자기개발을 위한 교육	
	커뮤니티 혜택(6)	다양한 사람과 교류, 공통 관심사를 지닌 사람들과 교류, 지역 문제 논의, 공간 제공, 정보 접근성, 포용	
도서관 혜택 (관계 혜택)	심리적 혜택(6)	사서 신뢰, 서비스 신뢰, 안정감, 안전함, 요구적합 서비스, 편안함	박서현(2017), Hennig-Thurau et al.(2000)
	사회적 혜택(6)	이용자 인지, 친숙함, 사서 인지, 친밀감, 사서 관심, 사서 교류	
사서 역할 기반 이미지	복잡성(11)	업무 범위, 양, 노력, 업무시간, 이용자와 논의, 서비스 제공 이후 관심, 지식 필요, 능력 필요, 복잡성, 동시 수행, 정신적 힘들	Humphrey(2006), Mason & Levy(2001), Morgeson & Humphrey(2006), Chen et al.(2024)
	문제해결(6)	적극적 처리, 이용자 요구 해결, 서비스 책임, 해결책 제공, 선제적 사과, 요구 미충족에 대한 안내	
	고객 옹호(6)	이용자 의견수용, 이용자 입장에서 서비스, 이용자 입장에서 선택, 최상의 결과 제공, 유익한 서비스 제공, 편의 제공	
사서 전문성 인식(17)		전문지식, 장서 지식, 정보 접근, 지역사회 이해, 이용자 요구 이해, 정보통신기술 변화에 대한 지식, 의사소통 능력, 협업 능력, 서비스 개발, 문제 대응, 이용자와 정보 연결, 열정, 자신감, 이용자 존중, 적극적 대응, 친절, 책임감	조찬식, 나병준(2015), Yoon(2018)
사회적 인정(5)		인정, 보상, 영향력, 신뢰, 존중	Yoon(2018)
인구통계(4)		성별, 나이, 최종학력, 직업	-

을 분석하는 연구이므로, 역할기반 이미지의 세부 요인별로 사서의 응답 평균값을 산출한 후, 개별 이용자의 값에서 사서의 응답 평균값을 빼 해당 요인을 생성하였다. 이후 분석에서는 역할기반 이미지 응답 결과는 사용하지 않고, 산출된 역할기반 이미지 불일치 요인만을 사용하였다. 둘째, 수집된 데이터의 특성을 파악하기 위해 기술통계를 실시하였다. 셋째, 측정모

형의 적합도, 타당도, 신뢰도를 검증하기 위해 확인적 요인분석을 수행하였다. 넷째, 가설 검증을 위한 구조모형 분석을 수행하였다. 다섯째, Hayes(2022)의 PROCESS macro (Version 4.3.1)에서 명령문을 이용해 간접효과를 추가로 분석했으며, 부트스트래핑 반복 횟수 5,000번, 95% 신뢰구간에서 통계적 유의성을 검증하였다.

## 4. 연구 결과

### 4.1 표본의 특성

본 연구에 참여한 이용자의 인구통계학적 및 도서관 이용 특성은 다음의 <표 2>와 같다. 성별은 여성이 69.1%로 가장 큰 비율로 나타났고, 연령은 40대(33.4%), 30대(24.1%), 20대(19.5%) 순으로 높은 응답률을 보였다. 63.8%의 응답자가 대학교 졸업의 최종 학력을 지녔으며, 직장인(33.4%), 전업주부(18.8%), 학생(15.9%)이 주요 응답자 직업으로 나타났다. 도서관 이용 특성으로는, 42.7%가 한 달에 1~5

회, 30.7%가 일주일에 2~3회 방문한다고 응답하였으며, 방문 시 주로 1시간 이상에서 3시간 미만(42.1%) 체류하는 것으로 나타났다. 도서관을 지속적으로 이용한 기간은 3년 이상에서 10년 미만(27.1%), 1년 이상에서 3년 미만(23.9%), 10년 이상(22.4%)에 차례로 높은 응답을 보여, 장기 이용자가 많은 것으로 나타났다.

### 4.2 확인적 요인분석

측정모형의 타당도와 신뢰도를 검증하고 구조모형 분석의 전 단계로 확인적 요인분석을 수행하였다(<표 3> 참고). 측정모형의 적합도

<표 2> 응답자(이용자)의 인구통계학적 특성

구분		응답빈도(%)	구분		응답빈도(%)
성별 (N=467)	여성	327(69.1)	방문 빈도 (N=471)	거의 매일	41(8.7)
	남성	134(28.3)		일주일에 2~3회	145(30.7)
	답변을 원치 않음	6(1.3)		한 달에 1~5회	202(42.7)
연령 (N=469)	10대	16(3.4)		6개월에 1~5회	43(9.1)
	20대	92(19.5)		1년에 1~5회	23(4.9)
	30대	114(24.1)		거의 방문하지 않음	17(3.6)
	40대	158(33.4)	체류 시간 (N=473)	10분 미만	6(1.3)
	50대	53(11.2)		10분 이상~30분 미만	82(17.3)
	60대 이상	36(7.6)		30분 이상~1시간 미만	113(23.9)
최종 학력 (N=469)	고등학교 졸업 이하	38(8.0)		1시간 이상~3시간 미만	199(42.1)
	대학교 재학	48(10.1)		3시간 이상~5시간 미만	45(9.5)
	대학교 졸업	302(63.8)		5시간 이상	28(5.9)
	대학원 재학 이상	81(17.1)	지속 이용 기간 (N=473)	1개월 미만	40(8.5)
직업 (N=468)	자영업	26(5.5)		1개월 이상~6개월 미만	60(12.7)
	직장인	158(33.4)		6개월 이상~1년 미만	25(5.3)
	학생	75(15.9)		1년 이상~3년 미만	113(23.9)
	전업주부	89(18.8)		3년 이상~10년 미만	128(27.1)
	취업 준비 중	21(4.4)		10년 이상	106(22.4)
	시험·고시 준비 중	8(1.7)		기타	1(0.2)
	전문직	39(8.2)			
	은퇴	27(5.7)			
	기타	25(5.3)			

〈표 3〉 측정모형의 집중타당도 검증 결과

잠재 변수	측정 변수	Estimate		S.E.	C.R.	AVE	개념 신뢰도
		B	$\beta$				
정보적 혜택	새로운지식	1	0.747			0.571	0.724
	자기개발자료	0.907	0.599	0.105	8.660***		
교육적 혜택	도서관이용교육	1	0.884			0.590	0.740
	스마트기기활용방법	0.839	0.721	0.077	10.885***		
문화적 혜택	취미	1	0.808			0.735	0.847
	여가	0.905	0.846	0.075	11.999***		
커뮤니티 혜택	공동관심사교류	1	0.919			0.744	0.825
	다양한교류	0.969	0.899	0.033	29.579***		
	지역문제논의	0.921	0.867	0.034	27.524***		
심리적 혜택	서비스신뢰	1	0.768			0.703	0.825
	요구적합서비스	0.896	0.808	0.065	13.847***		
사회적 혜택	사서를인지	1	0.835			0.612	0.826
	사서의인지	0.959	0.832	0.046	20.928***		
	사서친밀감	0.950	0.889	0.042	22.480***		
복잡성 불일치	업무노력불일치	1	0.806			0.631	0.872
	업무량불일치	0.906	0.760	0.039	23.334***		
	사서능력불일치	0.973	0.811	0.059	16.458***		
	업무복잡성불일치	0.913	0.768	0.059	15.495***		
문제해결 불일치	서비스책임불일치	1	0.905			0.747	0.854
	서비스결함해결불일치	0.802	0.716	0.080	9.962***		
고객옹호 불일치	이용자중심서비스불일치	1	0.922			0.833	0.937
	이용자중심선택불일치	0.942	0.892	0.032	29.646***		
	이용자경청불일치	0.824	0.849	0.031	26.695***		
사서직 전문성 인식	협업능력	1	0.842			0.666	0.923
	서비스개발능력	0.939	0.803	0.045	20.737***		
	문제대응능력	0.931	0.833	0.042	22.004***		
	열정적	0.931	0.782	0.046	20.054***		
	이용자요구이해	0.882	0.774	0.045	19.778***		
	자신감	0.827	0.757	0.043	19.088***		
사회적 인정	사회적신뢰	1	0.946			0.751	0.856
	사회적존중	0.809	0.727	0.057	14.324***		

는  $\chi^2/df=1.778$ 로 양호한 수준이며, 절대적합 지수인 GFI=0.917, SRMR=0.034, RMSEA=0.041, 증분적합지수인 CFI=0.969, TLI=0.962, 간명적합지수인 PNFI=0.752, PGFI=0.694로 나타나, 모든 지수가 적합 기준에 부합했다 (Hair et al., 2010; Yeh et al., 2018). 또한, 모

든 측정 변수의 표준화 계수( $\beta$ ) 0.5 이상, 평균 분산추출(AVE) 0.5 이상, 개념 신뢰도 0.7 이상으로 나타나, 집중타당도 역시 확보되었다.

판별타당도는 ①AVE > 상관계수<sup>2</sup>, ②(상관계수 $\pm 2$ \*표준오차)  $\neq 1$ 의 두 기준을 만족하여 확인되었다. 본 측정모형에서 가장 큰 상관계

수는 고객옹호불일치(AVE=0.833)와 사서직 전문성 인식(AVE=0.666)의 관계에서 나타난 0.766으로, 상관계수<sup>2</sup>이 0.587로 나타나, 첫 번째 조건을 충족하였다. 후자의 경우, 고객옹호 불일치와 사서직 전문성 인식의 관계에서 상관계수<sup>2</sup>\*표준오차가 0.675, 상관계수+2\*표준오차가 0.858로 각 지표에 대해 가장 큰 값으로 산출되었으나 1을 포함하지 않아 조건을 만족하였다.

#### 4.3 구조모형 분석

확인적 요인분석 결과를 기반으로 본 연구 가설을 검증하기 위해 구조모형 분석을 진행하

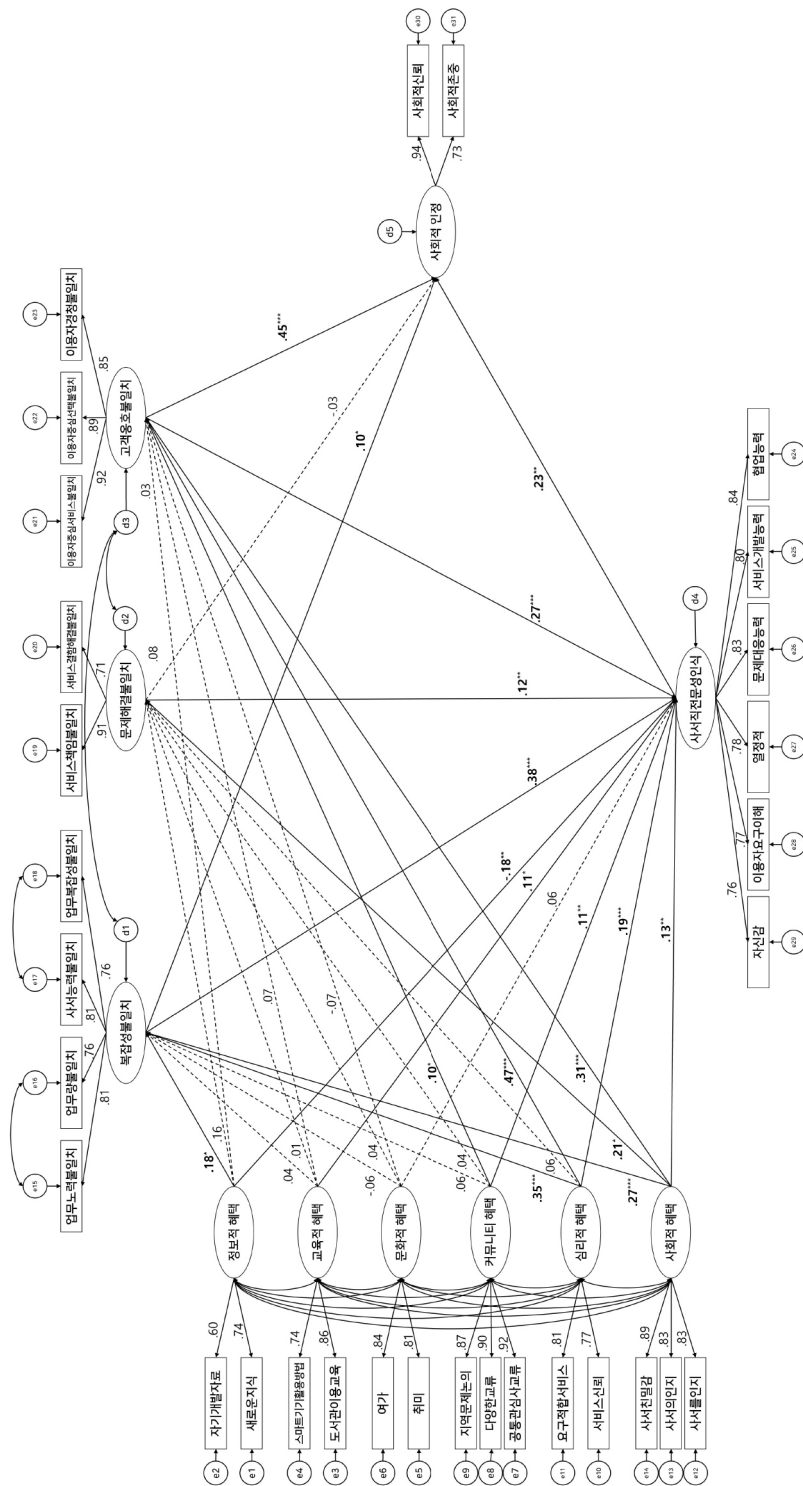
였다. 모형 적합도의 경우,  $\chi^2/df=1.840$ 으로 양호하며, 절대적합지수 GFI=0.913, SRMR=0.038, RMSEA=0.042, 증분적합지수 CFI=0.966, TLI=0.959, 간명적합지수 PNFI=0.763, PGFI=0.703으로 나타나, 모든 적합 기준을 충족하였다. 자세한 구조모형 분석 결과인 유의한 경로계수는 <표 4>, 전체 도식화 결과는 <그림 2>에서 확인할 수 있다.

구조모형 분석 결과, 역할기반 이미지 불일치에는 정보적, 커뮤니티, 심리적, 사회적 혜택이 정(+)적으로 유의한 영향을 미쳤으며, 이중 상대적으로 가장 큰 영향력을 보이는 것은 심리적 혜택, 가장 많은 경로에서 유의한 것은 사회적 혜택으로 나타났다. 사서직 전문성 인식의 경우,

<표 4> 구조모형 분석 결과

경로	Estimate		S.E.	C.R.
	B	$\beta$		
정보적혜택 → 복잡성불일치	0.269	0.182	0.123	2.180*
심리적혜택 → 복잡성불일치	0.418	0.353	0.077	5.422***
사회적혜택 → 복잡성불일치	0.191	0.265	0.043	4.420***
사회적혜택 → 문제해결불일치	0.137	0.210	0.043	3.216*
커뮤니티혜택 → 고객옹호불일치	0.080	0.104	0.038	2.089*
심리적혜택 → 고객옹호불일치	0.573	0.468	0.072	7.979***
사회적혜택 → 고객옹호불일치	0.233	0.313	0.039	6.008***
정보적혜택 → 사서직전문성인식	-0.260	-0.176	0.092	-2.839**
교육적혜택 → 사서직전문성인식	0.089	0.106	0.035	2.546*
커뮤니티혜택 → 사서직전문성인식	0.079	0.107	0.029	2.701**
심리적혜택 → 사서직전문성인식	0.223	0.188	0.064	3.512***
사회적혜택 → 사서직전문성인식	0.092	0.127	0.032	2.898**
복잡성불일치 → 사서직전문성인식	0.385	0.384	0.052	7.401***
문제해결불일치 → 사서직전문성인식	0.136	0.124	0.043	3.180**
고객옹호불일치 → 사서직전문성인식	0.262	0.270	0.053	4.938***
복잡성불일치 → 사회적인정	0.110	0.099	0.055	2.002*
고객옹호불일치 → 사회적인정	0.446	0.445	0.094	4.767***
사서직전문성인식 → 사회적인정	0.227	0.226	0.075	3.037**

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



〈그림 2〉 구조모형 분석 결과

문화적 혜택을 제외하고 모든 도서관 혜택과 역할기반 이미지 불일치 요인이 유의한 영향을 미쳤다. 다만 정보적 혜택은 유일하게 부(-)적 영향( $\beta = -0.176, p < 0.05$ )을 나타냈다. 사회적 인정에는 역할기반 이미지 불일치 중 문제해결불일치만이 유의한 영향을 보이지 않았다.

구조모형의 간접효과 분석 결과, 유의한 경로는 <표 5>에서 확인할 수 있다. 문화적 혜택만이 유일하게 모든 경로에서 유의한 간접효과를 보이지 않았다. 역할기반 혜택보다 관계 혜택에서 유의한 간접효과가 더 많았으며, 전문성이 단독 매개하는 경로에서는 문화적 혜택을 제외한 모든 도서관 혜택이 사회적 인정에 영향을 미쳤다. 이미지 불일치 중에서는 주로 복잡성불일치가 포함된 경로에서 유의한 간접효과가 나타났다. 고객옹호불일치는 전문성을 통한 순차적 간접효과만이 유의했으며, 문제해결

불일치는 사회적 혜택에서만 단독 및 순차적 간접효과를 통해 사회적 인정에 영향을 미쳤다.

#### 4.4 PROCESS macro를 이용한 간접효과 분석

PROCESS macro 분석 결과, 유의한 간접효과는 <표 6>에서 확인할 수 있다. 본 연구 모형은 직접효과를 설정하지 않아 총 효과와 직접효과가 산출되지 않았다. 문화적 혜택은 유의한 간접효과 경로가 없었으며, 정보적 혜택에서만 전문성의 단독 매개효과가 유의하지 않았다. 자세히 살펴보면, 정보적 혜택은 모든 불일치 요인에서 전문성을 순차적으로 매개하여 사회적 인정에 영향을 미쳤으며, 복잡성불일치의 단독 매개효과 역시 유의하였다( $B = .018, 95\% CI [.002, .038]$ ). 교육적 혜택은 이미지 불일치

<표 5> 구조모형의 간접효과 분석

경로*	비표준화 계수(B)	표준 오차	95% 신뢰구간	
			하한값	상한값
심리적혜택 → 복잡성불일치 → 사회적인정	.095	.054	.022	.203
사회적혜택 → 복잡성불일치 → 사회적인정	.043	.023	.016	.092
사회적혜택 → 문제해결불일치 → 사회적인정	.015	.011	.003	.041
정보적혜택 → 전문성 → 사회적인정	-.116	.229	-.259	-.045
교육적혜택 → 전문성 → 사회적인정	.040	.028	.016	.083
커뮤니티혜택 → 전문성 → 사회적인정	.035	.021	.011	.077
심리적혜택 → 전문성 → 사회적인정	.100	.021	.028	.202
사회적혜택 → 전문성 → 사회적인정	.041	.023	.015	.079
커뮤니티혜택 → 고객옹호불일치 → 전문성 → 사회적인정	.009	.006	.003	.025
심리적혜택 → 복잡성불일치 → 전문성 → 사회적인정	.072	.027	.038	.128
심리적혜택 → 고객옹호불일치 → 전문성 → 사회적인정	.067	.028	.033	.129
사회적혜택 → 복잡성불일치 → 전문성 → 사회적인정	.033	.015	.016	.066
사회적혜택 → 문제해결불일치 → 전문성 → 사회적인정	.008	.006	.003	.021
사회적혜택 → 고객옹호불일치 → 전문성 → 사회적인정	.027	.012	.013	.055

\* 사서적 전문성 인식 요인은 전문성으로 축약함

〈표 6〉 PROCESS macro를 이용한 간접효과 분석 결과

독립변수	경로*	효과 계수(B)	표준 오차	95% 신뢰구간	
				하한값	상한값
정보적 혜택	총 간접효과	.067	.022	.025	.110
	정보적혜택 → 복잡성불일치 → 사회적인정	.018	.009	.002	.038
	정보적혜택 → 복잡성불일치 → 전문성 → 사회적인정	.022	.008	.008	.040
	정보적혜택 → 문제해결불일치 → 전문성 → 사회적인정	.007	.004	.000	.016
	정보적혜택 → 고객응호불일치 → 전문성 → 사회적인정	.014	.008	.001	.031
교육적 혜택	총 간접효과	.113	.021	.071	.154
	교육적혜택 → 전문성 → 사회적인정	.049	.014	.025	.077
	교육적혜택 → 고객응호불일치 → 전문성 → 사회적인정	.021	.008	.007	.039
문화적 혜택	총 간접효과	.066	.024	.021	.114
커뮤니티 혜택	총 간접효과	.161	.023	.120	.209
	커뮤니티혜택 → 복잡성불일치 → 사회적인정	.015	.009	.001	.036
	커뮤니티혜택 → 전문성 → 사회적인정	.066	.017	.036	.103
	커뮤니티혜택 → 복잡성불일치 → 전문성 → 사회적인정	.019	.009	.004	.038
	커뮤니티혜택 → 고객응호불일치 → 전문성 → 사회적인정	.033	.009	.018	.053
심리적 혜택	총 간접효과	.247	.029	.194	.305
	심리적혜택 → 복잡성불일치 → 사회적인정	.033	.016	.004	.067
	심리적혜택 → 전문성 → 사회적인정	.078	.022	.041	.126
	심리적혜택 → 복잡성불일치 → 전문성 → 사회적인정	.042	.010	.024	.065
	심리적혜택 → 고객응호불일치 → 전문성 → 사회적인정	.064	.014	.040	.092
사회적 혜택	총 간접효과	.236	.026	.187	.286
	사회적혜택 → 복잡성불일치 → 사회적인정	.031	.014	.004	.059
	사회적혜택 → 문제해결불일치 → 사회적인정	.010	.008	.000	.029
	사회적혜택 → 전문성 → 사회적인정	.071	.018	.039	.110
	사회적혜택 → 복잡성불일치 → 전문성 → 사회적인정	.039	.011	.021	.063
	사회적혜택 → 문제해결불일치 → 전문성 → 사회적인정	.009	.005	.001	.018
	사회적혜택 → 고객응호불일치 → 전문성 → 사회적인정	.051	.012	.031	.078

\* 사서직 전문성 인식 요인은 전문성으로 축약하여 작성함

\*\* 효과계수는 비표준화 계수임

의 단독 매개효과는 나타나지 않았으며, 전문성의 단독( $B=.049$ , 95%  $CI[.025, .077]$ ) 및 고객응호불일치와 전문성의 순차적 매개 경로( $B=.021$ , 95%  $CI[.007, .039]$ )에서만 간접효과가 유의하였다. 커뮤니티 혜택과 심리적 혜택은 동일한 양상으로 유의한 간접효과가 나타났다. 즉 복잡성불일치가 단독 및 전문성을 순

차적으로 매개하여, 고객응호불일치가 전문성을 순차적으로 매개하여 사회적 인정에 영향을 미쳤다. 사회적 혜택은 복잡성불일치와 문제해결불일치에서 단독 및 순차적 매개효과가 나타났다으며, 고객응호불일치는 전문성을 거쳐 유의한 간접효과를 보였다( $B=.051$ , 95%  $CI[.031, .078]$ ).



## 5. 논 의

설 3이 부분적으로 채택되었다. 이러한 결과를 기반으로 다음 절에서 본 연구의 시사점과 제안을 차례로 제시하고자 한다.

### 5.1 가설 검증 결과

분석 결과를 종합하여 가설 검증 결과를 정리하면 다음의 <표 7>과 같다. 인지된 도서관 혜택의 사회적 인정의 관계에서 역할기반 이미지 불일치와 사서 전문성 인식은 단독으로, 혹은 순차적으로 매개효과를 가져, 가설 1부터 가

### 5.2 도서관 서비스를 통한 역할기반 이미지 불일치 관리의 필요성

본 연구는 역할기반 이미지 불일치가 전문직으로서 사회적 인정을 얻기 위한 핵심 요소임

<표 7> 가설 검증 결과

가설		결과
<b>가설 1. 역할기반 이미지 불일치는 인지된 도서관 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.</b>		
1-1	역할기반 이미지 불일치는 정보적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	부분채택
1-2	역할기반 이미지 불일치는 교육적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	부분채택
1-3	역할기반 이미지 불일치는 문화적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	기각
1-4	역할기반 이미지 불일치는 커뮤니티 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	부분채택
1-5	역할기반 이미지 불일치는 심리적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	부분채택
1-6	역할기반 이미지 불일치는 사회적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	채택
<b>가설 2. 사서직 전문성 인식은 인지된 도서관 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.</b>		
2-1	사서직 전문성 인식은 정보적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	채택
2-2	사서직 전문성 인식은 교육적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	채택
2-3	사서직 전문성 인식은 문화적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	기각
2-4	사서직 전문성 인식은 커뮤니티 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	채택
2-5	사서직 전문성 인식은 심리적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	채택
2-6	사서직 전문성 인식은 사회적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 매개효과를 가질 것이다.	채택
<b>가설 3. 역할기반 이미지 불일치와 사서직 전문성 인식은 인지된 도서관 혜택과 사회적 인정의 관계에서 순차적 매개효과를 가질 것이다.</b>		
3-1	역할기반 이미지 불일치와 사서직 전문성 인식은 정보적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 순차적 매개효과를 가질 것이다.	채택
3-2	역할기반 이미지 불일치와 사서직 전문성 인식은 교육적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 순차적 매개효과를 가질 것이다.	부분채택
3-3	역할기반 이미지 불일치와 사서직 전문성 인식은 문화적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 순차적 매개효과를 가질 것이다.	기각
3-4	역할기반 이미지 불일치와 사서직 전문성 인식은 커뮤니티 혜택과 사회적 인정의 관계에서 순차적 매개효과를 가질 것이다.	부분채택
3-5	역할기반 이미지 불일치와 사서직 전문성 인식은 심리적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 순차적 매개효과를 가질 것이다.	부분채택
3-6	역할기반 이미지 불일치와 사서직 전문성 인식은 사회적 혜택과 사회적 인정의 관계에서 순차적 매개효과를 가질 것이다.	채택

을 실증적으로 보여준다. 가설 1과 가설 3의 검증 결과, 이용자는 도서관 혜택을 인식할수록 역할기반 이미지 불일치와 사서직 전문성, 사회적 인정이 차례로 긍정적으로 인식하였다. 이때 역할기반 이미지 응답은 대체로 사서보다 이용자가 낮았기 때문에, 역할기반 이미지 불일치가 긍정적으로 변화하는 것은 곧 이용자가 역할기반 이미지를 사서와 비슷한 수준으로 인식하여 불일치가 좁혀짐을 뜻한다. 또한, 역할기반 이미지 불일치는 전문성 인식의 선행요인으로, 이를 관리함으로써 전문성을 인정받을 수 있다. 역할기반 이미지의 전달은 사서직 브랜딩의 성공을 위한 출발점으로, 그 불일치를 해소하기 위한 관리가 필수적이다.

이미지 불일치 요인이 포함된 경로 중 복잡성불일치, 고객옹호불일치, 문제해결불일치 순으로 유의한 간접효과가 많이 산출되었다. 이는 설문에 응답한 이용자들이 도서관에서 혜택을 통해 사서의 업무가 복잡하다고 고객을 위한다는 이미지를 주로 인식하고 있으며, 이에 따라 사서가 전문적이라는 인식을 형성하고 있음을 보여준다. 특히 복잡성불일치의 매개효과는 도서관 혜택과 사회적 인정을 단독으로 매개하는 경로에서도 다수 유의하여, 사서직 브랜딩의 효과가 가장 잘 나타났다.

본 연구에서 주목해야 할 또 다른 점은, 역할기반 이미지가 일상적인 도서관 서비스를 통해 전달, 변화할 수 있다는 것이다. 사서직 브랜딩은 프로젝트나 캠페인처럼 특정한 기간이나 목표를 지닌 활동으로 전개될 수 있지만, 도서관의 일상적 서비스를 통해서도 그 효과를 얻을 수 있다. 이때 중요한 점은, 도서관 서비스를 통해 이용자에게 혜택이 수반되어야 한다는 점이다.

본 연구에서 이용자들은 문화적 혜택을 제외한 도서관 혜택을 통해 역할기반 이미지나 전문성 인식이 변화하였다. 이는 사서직 브랜딩을 통해 단순히 이미지를 전달하는 것이 아니라, 실제로 혜택이 동반되는 도서관 서비스가 이용자에게 제공되어야 함을 의미한다.

종합하면, 역할기반 이미지 불일치는 사서직 브랜딩 성공의 핵심 요소로, 사서가 도서관 혜택을 통해 적절한 직업 이미지를 전달하고 있는지 판단할 수 있는 지표이다. 따라서 사서직은 복잡성 및 고객옹호 이미지를 지속적으로 전달하고 문제해결 이미지를 강화함으로써, 이용자와 사서직 간의 이미지 불일치가 감소하도록 관리해야 한다. 이미지 전달을 위해서는 이용자와의 직·간접적 상호작용이 필수적인데, 특히 장서개발과 같은 간접 서비스만으로는 사서의 전문성이 인식되지 않는다는 점에서(Yoon, 2018), 사서와 상호작용이 발생하는 직접 서비스를 확대할 필요가 있을 것으로 판단된다.

### 5.3 직접적 정보서비스를 통한 역할기반 이미지 강화의 필요성

정보적 혜택은 역할기반 혜택 중 가장 많은 경로에서, 전체 여섯 가지 혜택 중에서는 두 번째로 많은 경로에서 유의한 간접효과를 보였다. 세부적으로 복잡성불일치와 사서직 전문성 인식의 각각 단독 매개효과와, 모든 불일치 요인과 전문성의 순차적 매개효과가 나타났다. 이는 사서직이 정보전문직으로서 역할을 수행할 때, 다양한 역할기반 이미지가 긍정적으로 변화하며 사서직 브랜딩이 가장 효과적으로 이루어짐을 의미한다. 정보기관으로서 도서관의 역

할과, 이러한 도서관을 운영해 나가는 사서직의 역할이 근본적이라는 점을 고려하면(윤희윤, 2017), 역할기반 혜택 중 정보적 혜택에서 가장 유의한 간접효과가 많이 나타난 것은 자연스러운 결과로 판단된다.

특히 정보적 혜택이 전문성을 매개로 사회적 인정에 미치는 영향이 부(-)적인 것과 달리, 역할기반 이미지 불일치가 포함된 매개 경로는 모두 정(+)적인 영향을 보이는 것은 주목할 만하다. 이는 정보적 혜택이 전문성에 미치는 영향이 부(-)적인 데에서 기인하는데, 이용자가 정보적 혜택을 인식할 때 역할기반 이미지의 변화가 수반되지 않으면 전문성은 오히려 부정적으로 인식된다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 혜택을 인식하는 과정에서 사서와의 직접 상호작용이 부정적이었거나, 혹은 간접 서비스를 주로 경험하면서 사서의 역할이 적절히 전달되지 않았기 때문일 수 있다. 다만 본 연구에서 정보적 혜택이 역할기반 이미지 불일치에 미치는 영향과, 불일치 요인을 매개로 사회적 인정에 미치는 간접효과는 모두 정(+)적이라는 점에서, 후자의 가능성이 더 클 것으로 추측된다. 직접적 상호작용이 부정적이라면 역할기반 이미지 역시 부정적으로 형성되어, 이미지 불일치가 증가할 것으로 예상되기 때문이다.

오늘날 이용자가 사서와의 의사소통 없이 서거나 인터넷을 통해 원하는 자료를 획득하고, 상호대차 대출·반납과 같이 필수적인 경우에 서만 사서를 접하는 상황은 일상적이다. 이는 양질의 정보자료를 제공하는 사서의 업무 결과이지만, 이용자는 서비스가 제공되는 과정에 대해서는 인식하기 어렵다. 이로 인해 도서관에서 정보적 혜택을 얻더라도 사서를 통한 혜

택이라고 인식하기 어렵고(Yoon, 2018), 혹은 사서를 대출·반납 업무를 돕는 행정 직원으로 인식하여 그 전문성을 부정적이거나 모호하게 평가하고 가치를 평가절하할 수 있다(김초해, 김기영, 2025).

따라서 정보적 혜택을 통해 역할기반 이미지 불일치를 줄여 전문성과 사회적 인정을 획득하기 위해서는, 직접적인 정보서비스를 더욱 강화하는 것이 필요하다. 직접적인 상호작용을 기반으로 정보적 혜택이 제공될 때 사서에 대한 전문성 인식과 가치가 긍정적으로 변화할 수 있다는 점에서(김초해, 김기영, 2025), 궁극적으로 사서 개인을 넘어 사서직 전체가 정보전문직으로서 이용자와 의사소통하며 역할기반 이미지를 형성하여 전문성 인식과 사회적 인정을 향상할 필요가 있다.

## 6. 결 론

본 연구는 사서직 전문직화의 새로운 방안으로 사서직 브랜딩과 그 성과요인을 제안하고, 공공도서관 이용자가 인식하는 도서관 혜택이 사서직 브랜딩 성과에 미치는 영향을 매개효과를 통해 검증하였다. 사서직 브랜딩이란 사서직의 정체성을 반영하는 역할기반 이미지를 직업 외부의 이해관계자에게 전달하는 전략적이며 집단적인 전문직화 활동으로, 사회적 인정의 획득을 궁극적 목표로 한다. 사서직 브랜딩의 성과는 역할기반 이미지 불일치, 사서직 전문성 인식, 사회적 인정으로 정의되었다. 구조방정식 및 PROCESS macro 분석 결과, 역할기반 이미지 불일치와 사서직 전문성 인식은

각각 인지된 도서관 혜택과 사회적 인정의 관계에서 단독 매개효과와, 순차적 매개효과를 모두 갖는 것으로 나타났다. 분석 결과에 기반하여, 혜택이 수반되는 도서관 서비스, 특히 직접적인 정보서비스를 통해 정보전문직으로서 직업 이미지를 전달하며 역할기반 이미지 불일치를 관리함으로써 사서직 브랜딩 성과를 효과적으로 향상할 수 있음을 제안하였다.

본 연구는 사서직 브랜딩을 개념화하고 그 성과요인을 제시한 초기 연구로, 전문직화를 위한 사서들의 활동을 사서직 브랜딩이라는 새로운 관점에서 명명하고 이를 위한 이론적 근거를 제시한 점에서 학문적 의의가 있다. 더하여 사서직이 업무 과정에서 그 역할과 가치를 알리기 위한 방향을 제공하여 도서관 현장에도 기여할 수 있다. 사서직 브랜딩의 관점은 사인 시스템, 공간의 구성부터 특정 프로그램이나 서비스, 이용자 질의·민원에 대한 응답 방식 등 도서관의 일상적 제공물이 이용자에게 사서직 이미지를 형성하는 수단이 될 수 있음을 시사한다. 특히 혜택이 수반되는 도서관 서비스

속에서 역할기반 이미지를 전달하고 전문성이 인식될 수 있다는 연구 결과는, 기존의 도서관 서비스를 혜택과 이를 통한 사서직 역할기반 이미지의 전달이라는 새로운 관점에서 바라보도록 한다.

다만 본 연구는 사서직 브랜딩을 정의하였으나 가설 검증은 공공도서관 사서와 이용자만을 대상으로 하여, 다양한 관종의 도서관에 대한 일반화에는 한계가 있다. 또한, 조사된 역할기반 이미지는 사서직 고유의 업무보다는 일반적인 전문직 업무의 성격을 중심으로 설정되었다. 향후 연구에서는 다양한 관종의 사서 및 이용자를 대상으로 연구를 진행하거나, 독서전문가나 정보전문가 등 특정 역할을 중심으로 역할기반 이미지를 조사할 수 있을 것이다. 나아가 사서직 브랜딩을 위해서는 사서직 내부의 역할기반 이미지가 먼저 설정되어야 하므로, 전문직으로서 사서직 내부의 정체성이 어떠한 방식으로 정의 혹은 변화하고 있는지 파악할 수 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강민애 (2022). 이용자의 도서관 이용 행위가 도서관 및 사서 인식에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구: 법률전문도서관 이용자를 중심으로. 석사학위논문, 연세대학교.
- 김갑선 (2013). 사서의 직업사회화 경험 유형: 질적 다방법연구. 한국도서관·정보학회지, 44(1), 177-199. <https://doi.org/10.16981/kliss.44.1.201303.177>
- 김기영 (2008). 전문직으로서의 사서직 논의를 위한 이론적 접근. 한국문헌정보학회지, 42(1), 313-333.
- 김용근 (2002). 한국 사서직의 전문성에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 33(4), 283-306.
- 김정아, 오현석 (2007). 전문성 구성요소의 발달에 관한 연구: 방송사 PD를 중심으로. 직업능력개발연

- 구, 10(3), 111-134. <https://doi.org/10.36907/krivet.2007.10.3.111>
- 김종진, 윤자호, 홍종윤 (2020). 공공도서관 민간위탁 운영과 도서관 사서 노동실태. 한국노동사회연구소 이슈페이퍼, 121, 1-22.
- 김초해 (2020). 공공도서관 이용자가 인식하는 사서 전문성의 매개효과 연구: 도서관 활동 경험이 도서관 인식에 미치는 영향에서. 석사학위논문, 연세대학교.
- 김초해, 김기영 (2025). 공공도서관 이용자의 사서 커뮤니케이션 경험이 관계 혜택과 사서 및 도서관 인식에 미치는 영향: 해석현상학적 분석을 적용하여. 한국문헌정보학회지, 59(1), 211-239. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.1.211>
- 박서현 (2017). 공공 도서관의 관계혜택과 도서관 신뢰 및 인식간의 관계 연구. 석사학위논문, 연세대학교.
- 박준식 (2000). 정보환경의 변화와 사서의 역할 변용. 한국도서관·정보학회지, 31(2), 21-40.
- 신혜봉, 노동조 (2019). 공공도서관 시니어 이용자가 지각하는 관계혜택이 관계품질과 관계지속의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 30(4), 135-156. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.4.135>
- 오준현, 우명숙 (2015). 소외계층의 평생학습기관 선호도와 평생교육 성과. 교육정책연구, 2, 197-220.
- 오해연 (2015). 공공도서관 사서 전문직 인식에 관한 연구. 석사학위논문, 연세대학교.
- 윤두아 (2007). 20-40대 여성의 대인관계 ego gram과 이미지메이킹-셀프마케팅의 관계 연구. 한국의 류학회 학술대회논문집, 1, 170-171.
- 윤현수, 이용정 (2022). 공공도서관 문화프로그램 서비스가 이용자의 삶의 질에 미치는 영향: 도서관 「길 위의 인문학」을 중심으로. 한국비블리아학회지, 33(1), 479-497. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.1.479>
- 윤희윤 (2015). 공공도서관의 지역문화발전 기여전략 연구. 한국도서관·정보학회지, 46(4), 1-20. <https://doi.org/10.16981/kliss.46.4.201512.1>
- 윤희윤 (2017). 공공도서관 정체성의 혼란과 극복방안. 한국도서관·정보학회지, 48(3), 1-20. <https://doi.org/10.16981/kliss.48.3.201709.1>
- 이경화, 노영희 (2022). 비대면 서비스가 도서관 불안해소에 미치는 영향에 관한 연구: K대학도서관 이용자를 중심으로. 정보관리학회지, 39(1), 17-44. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.1.017>
- 이승민 (2022). 문화자본 격차 해소를 위한 공공도서관의 역할. 한국도서관·정보학회지, 53(1), 81-101. <https://doi.org/10.16981/kliss.53.1.202203.81>
- 이자영, 홍현진 (2021). 공무원사서의 집단자존감과 직무환경 지원 요인에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 32(1), 295-314. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.295>
- 이제환 (2003). 전문직 이론을 통해 사서직의 전문성. 한국문헌정보학회지, 37(2), 57-87.
- 이제환, 이기명, 김정호, 윤유라, 이은주 (2005). 문헌정보학 교육에 대한 현장 사서의 평가와 요구.

- 한국문헌정보학회지, 39(4), 45-69.
- 임형연 (2020). 일본 지역 활성화와 평생학습: 공공도서관 사례를 중심으로. *외국학연구*, 53, 465-484.  
<http://dx.doi.org/10.15755/jfs.2020..53.465>
- 장덕현 (2015). 대학도서관 장서개발담당 사서의 전문성 역량에 관한 질적 연구. *한국도서관·정보학회지*, 46(4), 227-244. <https://doi.org/10.16981/kliss.46.4.201512.227>
- 장수현, 남영준 (2022). 문헌정보학 분야의 리터러시 연구 동향 분석. *정보관리학회지*, 39(3), 263-292.  
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.3.263>
- 정다운 (2022). 대학도서관 소셜 네트워크 서비스 이용자의 관계혜택과 관계품질이 충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 성균관대학교.
- 조미아, 광승진 (2023). 독서문화진흥 정책에 기반한 공공도서관의 독서 프로그램 개선 방안 연구. *한국 문헌정보학회지*, 57(3), 191-210. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.3.191>
- 조찬식, 나병준 (2015). 공공도서관 사서직의 전문성에 관한 연구: 동대문구정보화도서관의 인문학 강좌를 중심으로. *한국문헌정보학회지*, 49(2), 195-213.  
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.195>
- Ashcraft, K. L., Muhr, S. L., Rennstam, J., & Sullivan, K. (2012). Professionalization as a branding activity: occupational identity and the dialectic of inclusivity-exclusivity. *Gender, Work & Organization*, 19(5), 467-488. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2012.00600.x>
- Attebury, R. I. (2010). Perceptions of a profession: librarians and stereotypes in online videos. *Library Philosophy and Practice*, 1-22. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/433/>
- Beerli, A. & Martin, J. D. (2004). Factors influencing destination image. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 657-681. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.01.010>
- Begum, D., Roknuzzaman, M., & Shobhanee, M. E. (2022). Public libraries' responses to a global pandemic: bangladesh perspectives. *IFLA Journal*, 48(1), 174-188.  
<https://doi.org/10.1177/03400352211041138>
- Bishop, B. W., Mehra, B., & Partee, R. P. (2016). The role of rural public libraries in small business development. *Public Library Quarterly*, 35(1), 37-48.  
<https://doi.org/10.1080/01616846.2016.1163971>
- Bryant, J. & Poustie, K. (2001). Competencies Needed by Public Library Staff. Gütersloh, DE: Bertelsmann Foundation.
- Cassidy, J., Garrett, S. D., & Barrera, E. S. (2006). What's hot in adolescent literacy 1997-2006. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 50(1), 30-36.  
<https://doi.org/10.1598/JAAL.50.1.4>
- Chen, H., Lin, S., & Chen, I. (2024). Image discrepancy around professional work matters: a

- moderated mediation study. *Current Psychology*, 43(8), 6840-6859.  
<https://doi.org/10.1007/s12144-023-04845-1>
- Dimnik, T. & Felton, S. (2006). Accountant stereotypes in movies distributed in North America in the twentieth century. *Accounting, Organizations and Society*, 31(2), 129-155.  
<https://doi.org/10.1016/j.aos.2004.10.001>
- Gordon, R. S. (2004). NextGen: find your image between the extremes. *Library Journal*, 129(5), 52.
- Grandien, C. (2017). Pulling together and tearing apart - the occupational branding of public relations and the management of tainted work. *Public Relations Inquiry*, 6(1), 73-98.  
<https://doi.org/10.1177/2046147X16682986>
- Grayson, K. (2007). Friendship versus business in marketing relationships. *Journal of Marketing*, 71(4), 121-139. <https://doi.org/10.1509/jmkg.71.4.121>
- Grazia Melchionda, M. (2007). Librarians in the age of the internet: their attitudes and roles: A literature review. *New Library World*, 108(3/4), 123-140.  
<https://doi.org/10.1108/03074800710735339>
- Gremler, D. D. & Gwinner, K. P. (2015). Relational benefits research: a synthesis. In Morgan, R. M., Parish, J. T. & Deitz, G. eds. *Handbook on Research in Relationship Marketing*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 32-74.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: a Global Perspective* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hayes, A. F. (2022). *Introduction to Mediaton, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach* (3rd ed.). New York: Guilford Press.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., & Gremler, D. D. (2002). Understanding relationship marketing outcomes: an integration of relational benefits and relationship quality. *Journal of Service Research*, 4(3), 230-247. <https://doi.org/10.1177/1094670502004003006>
- Hicks, D. (2016). Advocating for librarian ship: the discourses of advocacy and service in the professional identities of librarians. *Library Trends*, 64(3), 615-640.  
<https://doi.org/10.1353/lib.2016.0007>
- Hillenbrand, C. (2005). Public libraries as developers of social capital. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 18(1), 4-12.
- Hirvonen, P. & Helander, N. (2001). Towards joint value creation processes in professional services. *The TQM Magazine*, 13(4), 281-291. <https://doi.org/10.1108/09544780110391657>
- Jennings, E. (2016). The librarian stereotype: how librarians are damaging their image and profession.

- College & Undergraduate Libraries, 23(1), 93-100.  
<https://doi.org/10.1080/10691316.2016.1134241>
- Koontz, C. & Gubbin, B. ed. (2010). IFLA Public Library Service Guidelines (2nd, completely rev. ed.). IFLA Publications Series 147. Berlin: De Gruyter Saur.
- Leary, M. R. & Kowalski, R. M. (1990). Impression management: a literature review and two-component model. *Psychological Bulletin*, 107(1), 34-47.  
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.107.1.34>
- Liu, P. & Li, Z. (2012). Task complexity: a review and conceptualization framework. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 42(6), 553-568.  
<https://doi.org/10.1016/j.ergon.2012.09.001>
- Luo, L. (2007). Chat reference competencies: identification from a literature review and librarian interviews. *Reference Services Review*, 35(2), 195-209.  
<https://doi.org/10.1108/00907320710749137>
- Mason, J. D. & Levy, L. G. (2001). The use of the latent constructs method in behavioral accounting research: the measurement of client advocacy. In Porcano, T. M. eds. *Advances in Taxation*, Vol. 13. Leeds: Emerald Group Publishing, 123-139.  
[https://doi.org/10.1016/S1058-7497\(01\)13009-7](https://doi.org/10.1016/S1058-7497(01)13009-7)
- McDonald, J. & Kuhn, T. R. (2016). Occupational branding for diversity: managing discursive contradictions. *Journal of Applied Communication Research*, 44(2), 101-117.  
<https://doi.org/10.1080/00909882.2016.1155725>
- Monroe, M. E. (1981). The cultural role of the public library. *Advances in Librarianship*, 11, 1-49.
- Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321-1339.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1321>
- Muszkiewicz, R. (2017). Get to know your librarian: how a simple orientation program helped alleviate library anxiety. *Public Services Quarterly*, 13(4), 223-240.  
<https://doi.org/10.1080/15228959.2017.1319780>
- Nelson, A. J. & Irwin, J. (2014). "Defining what we do—all over again": occupational identity, technological change, and the librarian/internet-search relationship. *Academy of Management Journal*, 57(3), 892-928. <https://www.jstor.org/stable/43589287>
- Ojasalo, J. (2001). Managing customer expectations in professional services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(3), 200-212.



- <https://doi.org/10.1108/09604520110391379>
- Oliphant, T. (2014). 'I'm a library hugger!': public libraries as valued community assets. *Public Library Quarterly*, 33(4), 348-361. <https://doi.org/10.1080/01616846.2014.970431>
- Pellegrino, C. (2012). Does telling them to ask for help work?: investigating library help-seeking behaviors in college undergraduates. *Reference and User Services Quarterly*, 51(3), 272-277. <https://www.jstor.org/stable/refusersrq.51.3.272>
- Price, L. L. & Arnould, E. J. (1999). Commercial friendships: service provider - client relationships in context. *Journal of Marketing*, 63(4), 38-56. <https://doi.org/10.2307/1251973>
- Rao, K. N. & Babu, K. H. (2001). Role of librarian in internet and World Wide Web environment. *Informing Science*, 4(1), 25-34. <https://doi.org/10.28945/554>
- Roberts, L. M. (2005). Changing faces: professional image construction in diverse organizational settings. *Academy of Management Review*, 30(4), 685-711. <https://doi.org/10.5465/amr.2005.18378873>
- Scott, R. (2011). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30(3), 191-227. <https://doi.org/10.1080/01616846.2011.599283>
- Silverman, E. (2012). The branding of a profession: time to reflect. *Social Work*, 57(4), 367-369. <https://doi.org/10.1093/sw/sws026>
- Slater, M. (1981). The occupational image: poor focusing?. *Library Review*, 30(3), 153-161.
- Sørensen, L. (2023). 'It's not a one-size-fits-all, I think': a qualitative study of library professionals' perceptions of public library roles. *Public Library Quarterly*, 42(5), 463-478. <https://doi.org/10.1080/01616846.2022.2122683>
- Stenstrom, C., Cole, N., & Hanson, R. (2019). A review exploring the facets of the value of public libraries. *Library Management*, 40(6/7), 354-367. <https://doi.org/10.1108/LM-08-2018-0068>
- Thomas, C. (2016). The role of occupational branding in the professionalization of technical communication. Master's thesis, University of Central Florida, United States.
- Vakkari, P. & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*, 34(1), 37-44. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.005>
- Vough, H. C., Cardador, M. T., Bednar, J. S., Dane, E., & Pratt, M. G. (2013). What clients don't get about my profession: a model of perceived role-based image discrepancies. *Academy of Management Journal*, 56(4), 1050-1080. <https://www.jstor.org/stable/43589205>
- Wallace, L. (1989). The image-and what you can do about it in the year of the librarian. *American Libraries*, 20(1), 22-25.

- Whiteman, E. D., Dupuis, R., Morgan, A. U., D'Alonzo, B., Epstein, C., Klusaritz, H., & Cannuscio, C. C. (2018). Public libraries as partners for health. *Preventing Chronic Disease*, 15, E64. <https://doi.org/10.5888/pcd15.170392>
- Yeh, W., Tseng, M., & Lee, C. (2018). Effects of organizational control, trust, relationship commitment, and partnerships on relationship performance in the business waste industry. *International Journal of Asian Social Science*, 8(10), 881-897. <https://doi.org/10.18488/journal.12018.810.881.897>
- Yoon, Myung-Hee (2018). A study on the professionalism of librarianship in Korean public libraries. Doctoral dissertation, Yonsei University.
- Zelnio, D. & Luethke, T. (2023). The power of vocational branding in shaping career pathways: a descriptive qualitative study. *Journal of Ethnographic & Qualitative Research*, 17(2), 162-178.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Chang, Durk Hyun (2015). A qualitative study on the professional competencies of collection development librarians in academic libraries. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 46(4), 227-244. <https://doi.org/10.16981/kliss.46.4.201512.227>
- Cho, Chan-Sik & Na, Byung-Joon (2015). A study on professionalism of librarianship in public libraries: the case of humanities lectures at the Dongdaemun-Gu Public Digital Library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(2), 195-213. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2015.49.2.195>
- Cho, Mi Ah & Kwak, Seung-Jin (2023). A study on the reading program improvement plan of a public library based on the reading culture promotion policy. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 57(3), 191-210. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2023.57.3.191>
- Jang, Su Hyun & Nam, Young Joon (2022). A study on the research trends on literacy in library and information science. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 39(3), 263-292. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.3.263>
- Jung, Da Woon (2022). A Study on the Effect of Relationship Benefits and Relationship Quality on Loyalty of University Library Social Network Service Users. Master's thesis, Sungkyunkwan University.

- Kang, Min Ae (2022). An Exploratory Study on the Effect of Users' Library Behavior on the Perception of Libraries and Librarians: focusing on Users in Law Libraries. Master's thesis, Yonsei University.
- Kim, Chohae & Kim, Gi-Yeong (2025). The impact of public library users' communication with librarians on relational benefits and perceptions of librarians and libraries: using interpretative phenomenological analysis. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 59(1), 211-239. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.1.211>
- Kim, Chohae (2020). The Mediation Effect of the Users' Perception of Librarian Specialty on the Relationship Between Public Library Activity and Perception. Master's thesis, Yonsei University.
- 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.
- Kim, Jeong-A & Oh, Hun-seok (2007). A study on the components development of PDs' expertise. *Journal of Vocational Education & Training*, 10(3), 111-134.
- Kim, Jongjin, Youn, Ja-ho, & Hong, Jongyoon (2020). Contracting-out management of public libraries and the working conditions of librarians. *KLSI Issue Paper*, 121, 1-22.
- Kim, Kapseon (2013). Occupational socialization patterns of librarians: a qualitative multimethod study. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 44(1), 177-199. <https://doi.org/10.16981/kliiss.44.1.201303.177>
- Kim, Yonggun (2002). A study on the professionalism of librarianship in Korea. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 33(4), 283-306.
- Lee, Jae Whoan (2003). Is the librarianship in Korea a profession? *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 37(2), 57-87.
- Lee, Jae-Whoan, Lee, Ki-Myung, Kim, Jung-Ho, Youn, You-Ra, & Lee, Eun-Ju (2005). Evaluation and requirement of librarians on LIS education. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 39(4), 45-69.
- Lee, Ja-Young & Hong, Hyun jin (2021). A study on collective self-esteem of public librarian servant and supporting factors in their work environment. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 32(1), 295-314. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.295>
- Lee, Kyunghwa & Noh, Younghee (2022). A study on the effect of non-face-to-face service on relieving library anxiety. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 39(1), 17-44. <https://doi.org/10.3743/KOSIM.2022.39.1.017>

- Lee, Seungmin (2022). Roles of public libraries in closing disparities of cultural capital. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 53(1), 81-101.  
<https://doi.org/10.16981/kliss.53.1.202203.81>
- Lim, Hyoung-Yeon (2020). Local revitalization and lifelong learning in Japan: focusing on the case of public libraries. *The Journal of Foreign Studies*, 53, 465-484.  
<http://dx.doi.org/10.15755/jfs.2020..53.465>
- Oh, HaeYeon (2015). A Study on the Perception of Professionalism for Librarians in Korean Public Libraries. Master's thesis, Yonsei University.
- Oh, Jun Heon & Woo, Myung Suk (2015). The preferences for institutions, instructors, and courses and the achievement of disadvantaged groups at lifelong learning centers. *Korean Educational Policy Studies*, 2, 197-220.
- Park, Joon-Shik (2000). Changing roles of the librarians under the new information environment. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 31(2), 21-40.
- Park, Seohyun (2017). The Relationship Between Relational Benefits and Library Trust & Perceptions of Public Libraries. Master's thesis, Yonsei University.
- Shin, Hye-Bong & Noh, Dong-Jo (2019). A study on the effects of public library senior user's perception of relational benefits on the relationship quality and intent to relationship continuity. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 30(4), 135-156. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.4.135>
- Yoon, Dooh Ah (2007). Study on Social Relationship Ego Gram of Women of Age 20-40 and the Relationships of Image Making-Self Marketing. Master's thesis, Sookmyung Women's University.
- Yoon, Hee-Yoon (2015). The contribution strategy of public library to local cultural development in Korea. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 46(4), 1-20.  
<https://doi.org/10.16981/kliss.46.4.201512.1>
- Yoon, Hee-Yoon (2017). Confusion and overcoming plans of the public library identity in Korea. *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 48(3), 1-20.  
<https://doi.org/10.16981/kliss.48.3.201709.1>
- Yoon, Hyunsoo & Yi, Yong Jeong (2022). Effects of public library cultural program services on users' quality of life: libraries on the road. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 33(1), 479-497. <https://doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.1.479>