

# 직무분석을 통한 공공도서관 사서 직무에 관한 연구\*

## A Study on the Tasks of Public Librarians based on Job Analysis

황금숙(Gum-Sook Hoang)\*\*

안인자(In-Ja Ahn)\*\*\*

이재권(Jae-Kwun Lee)\*\*\*\*

노영희(Young-Hee Noh)\*\*\*\*\*

### < 목 차 >

- |                 |                     |
|-----------------|---------------------|
| I. 서론           | 2. 직무분석에 대한 이론적 고찰  |
| 1. 연구의 필요성 및 배경 | III. 공공도서관 사서 직무분석  |
| 2. 연구의 방법       | 1. 외국 공공도서관 사서의 직무  |
| II. 이론적 배경      | 2. 국내 공공도서관 사서 직무분석 |
| 1. 선행연구         | IV. 결론 및 제언         |

### 초 록

본 연구는 사회 환경 변화에 따른 공공도서관 사서의 직무를 DACUM이라는 직무분석기법을 통해 핵심업무를 도출하였고, 또한 공공도서관 사서를 대상으로 전문사서에 대한 수요를 조사·분석하였다. 그 결과, 공공도서관 업무 중에서도 정리업무가 많이 축소되었으며, 반면 독서활동서비스, 문화·평생교육서비스, 정보자료서비스의 이용자서비스가 전체 업무 수의 40.8%를 차지하며, 핵심작업순도 정보자료서비스(21.1%), 독서활동서비스(16.9%), 문화·평생교육서비스(14%), 운영관리(14%) 순으로 나타났으며, 정보시스템관리 업무의 경우는 중요도 및 난이도가 매우 높게 나타났다. 또한 공공도서관에 있어 전문사서의 필요성에 대해 98.2%가 필요하다고 나타났으며, 전문사서 유형은 기능별 4종(독서지도전문사서, 문화프로그래프(평생교육) 전문사서, 대외협력전문사서, 전산전문사서)과 대상별 1종(어린이전문사서)으로 제안하였다.

키워드: 직무분석, 공공도서관 사서, 직무현황, 전문사서 유형, 데이컴

### ABSTRACT

The purpose of this study are to analyze tasks of the public librarians through Job Analysis ('DACUM') and to survey the demands of professional librarian(professional librarian types). As the results, In public libraries, technical services(classification, cataloging etc.,) is reduced, while reading, culture(continued education), and information service are increased. Also, we identified 5 types of professional librarian which is composed 4 function oriented types, and 1 user oriented types, is suggested : reading coach, cultural service librarian, external work librarian, computing support librarian, children librarian.

Keywords: Job Analysis, Public Librarian, Job Status, Professional Librarian Type, DACUM

\* 본 논문은 「국립중앙도서관 2007. 직무분석을 통한 전문사서 제도 개발 연구」 내용의 일부를 수정 보완한 연구임.

\*\* 대림대학 문헌정보과 부교수(gshoang@daelim.ac.kr)(제1저자)

\*\*\* 동원대학 아동문헌정보전공 부교수(ijahn@dongwon.ac.kr)(공동저자)

\*\*\*\* 동원대학 경영과 부교수(jklee@dongwon.ac.kr)(공동저자)

\*\*\*\*\* 건국대학교 문헌정보학과 조교수(irs4u@kku.ac.kr)(공동저자)

• 접수일: 2008년 5월 24일 • 최초심사일: 2008년 5월 26일 • 최종심사일: 2008년 6월 21일

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 배경

공공도서관을 둘러싼 환경이 급속히 변화하고 있다. 즉, 지식기반 사회에 따른 평생교육의 지속적인 요구와 주 5일 근무에 따른 여가선용 및 도래하는 문화사회에 따른 이용자들의 문화적 요구, 또한 전자매체 및 정보통신 환경 변화와 편목업무의 아웃소싱, 공공도서관 민간위탁 등 공공도서관 환경 변화는 곧 사서의 업무 환경의 변화를 가져오고 있다.

이처럼 사서의 직무는 도서관의 패러다임이 전환됨에 따라 그 성격이 함께 변한다고 할 수 있다. 이는 도서관이 수행하는 모든 기능 및 업무를 담당하는 주체가 사서이며, 도서관의 환경변화, 당면한 문제 등은 사서의 업무변화와 직결되기 때문이다.

지식정보화 사회에서 문화사회로의 전환에 따른 사회 환경의 변화에 따라 사서업무도 “고객, 경쟁, 변화”라는 업무 환경의 도전에 직면하게 되었다. 이러한 업무 환경의 변화, 업무 성격의 변화, 조직 구조의 변화, 또한 사서의 업무가 기존의 도서관이라는 공간을 떠나 사서와 그 이외의 직업으로 빠르게 파생되어 가고 있는 현실 등 수많은 변화가 지속적으로 이어지고 있어 변화를 자각하고, 신속히 업무에 반영하는 것은 사서직의 경쟁력과 직결된 문제이기도 하다.

이에 본 연구는 이러한 사회 환경 변화에 따른 공공도서관 사서의 직무분석을 통한 직무현황을 분석함으로써 현장에서 수행되고 있는 핵심업무를 도출하고, 결과물을 토대로 전문영역을 파악하며, 또한 공공도서관 사서를 대상으로 한 전문사서에 대한 수요를 조사·분석하여 공공도서관에 적합한 전문사서 유형을 밝히고자 한다. 이러한 연구 결과는 공공도서관 사서의 전문성 강화를 위한 교육훈련 시스템 및 한국 문헌정보학 교육과정 개발을 위한 기초자료로 활용될 것이다.

### 2. 연구의 방법

직무분석을 통한 공공도서관 사서 직무현황을 분석하기 위한 구체적인 연구방법은 다음과 같다. 첫째, 문헌조사를 통해서 직무분석에 대한 이론적 고찰과 공공도서관 사서의 직무 등에 관련된 국내·외 선행연구를 조사·분석하였다.

둘째, 직무분석 도구인 데이컴법(DACUM: Developing A Curriculum)을 통해 공공도서관 사서의 직무현황을 분석하였다.

셋째, 국내 공공도서관 사서들을 대상으로 전문사서에 대한 요구사항 및 유형을 조사, 분석하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 선행연구

본 연구에서 공공도서관 현장사서의 직무분석을 통한 직무에 관한 직접적인 연구를 살펴보면 다음과 같다.

먼저 김유진<sup>1)</sup>은 공공도서관 사서직의 직무체계를 개선할 수 있는 방안을 제시하기 위해서, 공공도서관 업무분장표와 업무흐름도를 토대로 서울시 공공도서관 사서과장과 일반 사서를 대상으로 설문 분석을 통해 공공도서관 사서직에게 분장된 업무내용과 업무흐름을 파악하여 직무를 체계화하였고, 사서직이 직무를 수행하기 위해서 필요한 지식, 능력, 기술, 인적 특성을 규명하는 직무분석을 실시하였다.

윤희운<sup>2)</sup>은 도서관 어린이서비스 강화를 위해 공공 및 어린이도서관 사서를 대상으로 한 직무분석을 통해 직무의 수행빈도, 중요성과 난이도 수행요건, 전문성 제공 및 자격제도화 방안 등에 대한 인식도 조사 및 어린이서비스 강화를 위한 표준 직무모형과 실천성 확보 방안을 제시하였다.

이제환 외<sup>3)</sup>는 현장 사서의 관점에서 1) 현장 사서들은 현행 문헌정보학의 교과과정과 내용에 대해 어떻게 평가하고 있으며, 2) 그들이 생각하는 사서가 갖추어야 할 전문적인 능력은 무엇인지, 나아가, 3) 현장에서 요구하는 능력을 갖춘 사서를 양성하기 위해서는 문헌정보학 교육이 담보해 내야하는 내용은 무엇인지에 대해 도서관(공공, 대학, 전문, 학교) 현장에 근무하는 347명으로부터 데이터를 수집하였으며, 그 결과 공공도서관 사서의 경우는 ‘평생교육’과 ‘독서교육’ 관련 교육에 대한 요구가 강하게 나타났다.

사서의 업무에 대한 본격적인 직무분석은 1983년 산업인력관리공단에서 실시된 바 있다.<sup>4)</sup> 당시 경력 20년 이상의 공공도서관사서 2인과 직무분석전문가 1인이 공동으로 분석을 실시하였으며, 직장을 선택하고자하는 고등학생들에게 취업정보를 주고자 하는 것이 목적이었다. 이 자료는 사서업무에 대한 최초의 업무분석이라는 점에서 큰 의미가 있다. 하지만 시기적으로 20여년이 지났고, 다양한 관중의 도서관에 적용하는데 한계가 있으며, 생산의 목적이 취업정보제공에 있기 때문에 정교한 직무분석을 통한 사서직 업무의 변화를 추정하기에는 한계가 있다.

- 
- 1) 김유진, 공공도서관 사서직 직무분석을 통한 직무체계 개선방안에 관한 연구(석사학위논문, 이화여대 대학원 문헌정보학과, 2008).
  - 2) 윤희운, 도서관 어린이서비스 강화를 위한 직무분석 연구(국립어린이청소년도서관, 2007).
  - 3) 이제환 외, “문헌정보학 교육에 대한 현장 사서의 평가와 요구,” 한국문헌정보학회지, 제39권, 제4호(2005), pp.45-69.
  - 4) 문균철 등, 직업훈련을 위한 직무분석(사서직무), 서울 : 직업훈련연구소, 1983.

## 2. 직무분석에 대한 이론적 고찰

### 가. 직무분석 개요

직무분석(Job analysis)은 “어떤 특정한 직무의 본질과 관련된 모든 중요한 정보에 대해 자료를 수집하고 의사결정을 하는 체계적인 절차”로 미노동성의 직무지침서(Training and Reference Manual for Job analysis)에서는 직무를 구성하고 있는 일의 전체, 그 직무를 수행하기 위해서 담당자에게 요구되는 경험, 기능, 지식, 능력, 책임, 그 직무나 타직무와 구별되는 요인을 각각 명확히 밝혀서 기술하는 기술적인 수단방법이라 정의하고 있다.<sup>5)</sup>

이처럼 직무분석은 사람들이 하는 일을 체계적으로 분석하는 일이다. 일의 성격과 관련된 중요한 모든 정보를 수집하고, 이들 정보를 목적에 적합하게 정리하는 체계적인 과정으로, 인간의 노동력을 과학적이고, 합리적으로 관리하기 위한 기초 작업이다. 인력관리의 첫 단계라고 할 수 있는 직무분석이 선행되지 않고서는 조직의 인력을 계획, 선발, 배치, 평가, 이동, 훈련, 보상하는 등의 활동을 효과적으로 수행할 수 없기 때문이다. 하나의 직업은 하나 혹은 두 개 이상의 직무로 구성되며, 직무는 책무(duty), 작업(task), 작업요소(task element) 등으로 나누어지고, 그 관련 체계는 <그림 1>과 같다.

직무분석 방법으로 가장 많이 사용되는 방법은 최초분석법(New Analysis Method), 비교확인법(Verification Method), 데이컴법(DACUM: Developing A Curriculum) 등을 들 수 있으며, 이러한 직무분석의 결과는 대체로 다음 네 가지 목적에 사용할 수 있다.<sup>6)</sup>

첫째, 직무분석은 조직 내의 구성원들에게 자신의 영역에서 자신이 수행해야 할 직책이나 직무를 알려준다.

둘째, 직무분석은 직무를 조직하기 위한 기초자료로 활용된다. 직무를 조직하는 과정에서 작업의 전후 순서와 각 작업자의 작업을 능률적이고 효과적으로 수행할 수 있도록 구체적인 작업들을 결정한다.

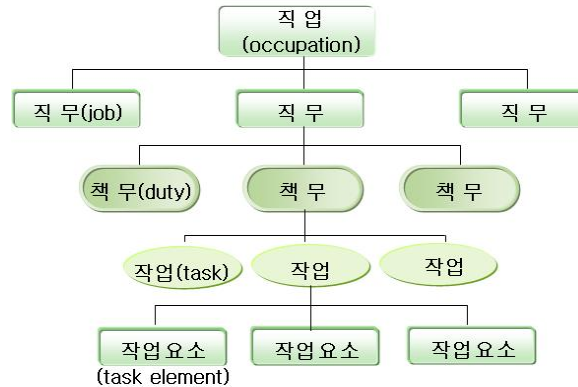
셋째, 직무분석은 교육훈련 프로그램을 개발하는 데 활용할 수 있다. 이것은 특정 작업자의 직무에 관한 지식, 기술 그리고 능력을 파악하여 미숙련 작업자가 직무에 숙달할 수 있는 교육훈련의 유형을 파악하는 데 적합한 토대가 된다.

넷째, 직무분석의 활용 목적 중의 하나는 평가에 있다. 직무내용을 정확하게 파악하여 작업자가 자신의 직무를 잘 수행하고 있는지의 여부를 알 수 있고, 직무평가, 인사고과 등에 반영함으로써 합리적이며 객관성 있는 인사·노무관리가 가능해진다. 또한, 교육훈련 프로그램에서 학습자의 진

5) 한국직업능력개발원, 직업교육훈련 프로그램 개발을 위한 직무분석(한국직업능력개발원, 연구자료 2005-2).

6) 서창교, 정보통신분야 직업세계와 직무분석 활용방안(한국직업능력개발원, 2001, 11, 23, 세미나자료), <<http://www.krivet.re.kr/cgi-bin/rdefault.cgi>>.

로를 평가하는 기초자료가 된다. 이외에도 직무에 대한 환경, 작업조건이 명확해짐으로써 안전, 위생 및 노동력의 보전관리를 유지할 수 있다.



〈그림 1〉 직업, 직무, 책무, 작업, 작업요소의 구성

#### 나. DACUM 직무분석 기법

DACUM(Developing A Curriculum)이란 능력중심 교육과정(CBE: Competency Based Educational System)을 개발하기 위해 특정 직업이 하는 일을 분석하는 직무분석 기법이다. 즉 인적 자원을 양성하되 현장의 요구수준에 맞도록 양성하기 위하여 직업과 직업에 종사하는 사람이 수행하는 일을 분석하여 그 결과를 가지고 자격종목을 개발하고, 그에 적합한 코스설정, 교육과 연수, 자격검정, 채용과 배치, 계속교육 등에 이르는 여러 단계에 활용이 가능하도록 하는 기법이다. DACUM은 1970년대 능력중심 교과과정개발 연구와 함께 북미에서 발달하기 시작하였는데 현재 미국 CETE(Center for educational and training for employment)를 중심으로 500여 차례 데이컴 분석이 실시되었고, 이 자료는 국가직업능력평가원에서 평가개발을 위한 데이터로 활용되고 있다.<sup>7)</sup>

DACUM 방법은 특히 전문가, 기술자, 숙련공 및 반숙련공 수준의 직무를 분석하는데 효과적으로 활용되어져 왔으며, 다음 세 가지 논리적 근거를 기초로 하고 있다.<sup>8)9)</sup>

- ① 경험 많은 근로자는 어느 누구보다도 자신의 직업에 대해 정확하게 설명할 수 있다.
- ② 경험 많은 근로자가 수행하고 있는 직무를 정확히 알려면 그가 수행하고 있는 일을 분석해보면 알 수 있다.

7) Robert E. Norton, DACUM Handbook 2nd ed.(Ohio State. Univ. : Center on Education and Training for Employment, 1997).

8) 김관욱 편. 체계적 능력중심 교육과정 개발(SCID) 핸드북(충남대학교출판사, 2004).

9) 김관욱 편. 데이컴(DACUM) 핸드북(동원대학교, 2006).

③ 모든 직업들이 근로자에 의해 정확히 수행되기 위해서는 일정한 지식, 기술, 도구, 작업태도가 필수 요소이다.

DACUM의 장점은 브레인스토밍의 위력, 그룹시너지효과, 미래지향적 의견수렴, 지역적 특성을 반영한 분석이라고 할 수 있다. 즉 위원들이 만든 의견은 가능한 범위 내에서 수정, 첨삭을 하지 않으므로써 현재, 그 지역적 특성과 기관의 특수요구를 반영하게 된다.

DACUM 사용 시기는 새로운 교육(훈련, 자격종목) 프로그램 개발 시기, 현재 프로그램에서 습득 되어야 할 직무수행능력 파악시기, 현재의 프로그램 재검토시기, 새로운 교육(훈련, 자격종목) 프로그램 개발시 작업자가 수행할 직무 파악, 기존의 DACUM 분석표의 최신화시기라고 할 수 있다.

DACUM을 통한 직무분석을 위해 먼저 위원회가 구성되어야 하며, 그 위원회는 현장의 패널로 구성되는 5~12인의 DACUM 위원, 진행자(facilitator), 교육기관의 종사자로 구성되는 옵서버로 구성된다.

DACUM 위원들은 지역의 대표자라는 것을 입증할 수 있어야 하며, 직무내용을 분석할 특정직 종에 따라 규모별(대, 중, 소)로 분류하거나 고용주의 유형(민영, 국영) 별로 계층화 시키는 것이 상례이다. 그리고 이들은 상시 근로자로서 전문직 지식과 기술, 직업을 대표할 수 있는 능력, 의사 전달능력, 팀구성원으로서의 협조능력, 편견의 배제, 일정기간 완전과건 등의 선정기준에 의하여 선정되었다. DACUM 진행자는 DACUM 교육을 받은 Facilitator 자격을 취득한 사람이 대개 담당하며, 참석한 옵서버는 그 분야의 대학교수 및 교육담당자로 진행과정에는 참여할 수 없고, 만들어진 결과에 대한 의견을 제시할 수 있으며, 결과를 교육에 반영하는 역할을 한다.

DACUM 진행방법은 다음과 같다.

- (1) DACUM 위원들은 몇 일간의 브레인스토밍을 거쳐 1차적으로 직무모형을 도출한다. 진행과정에서 유능한 작업자가 할 수 있어야 하는 100~200개의 자기분야의 특수한 과제 혹은 관련된 일련의 작업을 기술(직무수행 능력도 포함)하게 되는 것이 일반적이다.
- (2) 도출된 직무모형 차트는 10~20인의 외부 전문가(실무자) 그룹의 검증과 수정사항을 수렴한다.
- (3) 2차로 참석한 패널을 대상으로 면담법을 통하여 직무의 작업내용, 중요도, 빈도, 난이도를 도출하고, 직무모형도와 DACUM 차트를 완성하여 옵서버의 자문을 거친다.
- (4) 3차적으로 수정된 직무모형을 기반으로 하여 DACUM 위원이 중심이 되어 작업명세서를 작성한다. 작업명세서에 해당 작업을 하기 위한 지식, 기능, 태도 및 도구정보가 수록되었다. 완성된 작업명세서는 2차에 걸쳐 외부전문가들의 검토를 거쳐 완성한다.
- (5) 옵서버 3인은 해당 관련 학문분야의 참고자료를 사용하여 완성된 작업명세서의 지식, 기능, 태도의 용어통일, 기존 자료와의 명칭 일치를 하도록 조정한다.

이상의 기본 틀에 맞추어 DACUM 직무분석 후 도출된 결과는 DACUM 차트와 직무분석이며, 포함내용은 다음과 같다.

- (1) DACUM 차트: 직무모형을 포함하고 있으며, <표 1>의 5가지 사항으로 구성된다. 현 단계의 기본목표는 해당하는 직종에서 하고 있는 직무 종류를 가능한 한 많이 가려내는 것이라고 할 수 있다. 여기에 중요도, 난이도, 빈도를 도출함으로써 총 4종의 작업데이터 요소를 추출하게 된다.

<표 1> DACUM 차트 구성내용

① 직무모형(중요도, 난이도, 빈도포함)	
② 일반 지식과 능력 (General Knowledge and Skills)	③ 작업자의 행동 (Worker Behavior)
④ 공구, 기계, 자재, 및 소모 (Tools, Equipment, Supplies and Materials)	⑤ 장래 전망과 관심사항 (Future Trends and Concerns)

- (2) 직무분석: 직무모형 외에 직업명세서, 직무명세서, 작업명세서로 구성된다.

- ① 직무모형: 현 단계의 직무모형은 내용은 DACUM 차트의 내용과 동일하나 크기면에서 A4 사이즈로 축소하여 시각적인 효과를 높이고, 대분류의 책무(duty)와 하부분류의 작업(task)을 추출하고, 중요도, 난이도, 빈도를 표시한다. 제시된 작업 중에서 핵심작업(key tasks)에 해당하는 작업을 음영으로 표시하여 초기직업작업, 핵심작업을 표시한다.
- ② 직업명세서: 직업분류, 교육기관·기간·직업적성 등을 포함한 직무수행에 필요한 조건, 인력양성실태 및 취업경로, 작업환경조건, 관련 직업과의 관계, 직업기초능력을 통하여 직업을 정의하게 된다.
- ③ 직무명세서: 직무모형에 중요도, 난이도, 빈도를 표현한 일괄표, 핵심작업표이다.
- ④ 작업명세서: 하나의 작업에 대한 성취수준, 5-7개 정도의 요소(steps), 지식, 지능, 기술이 포함된 표이다.

### Ⅲ. 공공도서관 사서 직무 분석

#### 1. 외국 공공도서관 사서의 직무

국내 공공도서관 사서의 직무를 살펴보기에 앞서 먼저 외국의 공공도서관 사서직무에 대해 살펴볼 필요가 있겠다.

외국의 사서직무 데이터는 주로 임무, 능력, 자질을 제시하는 직무기술의 형태로 제시되고 있다. 가장 대표적인 것이 IFLA에서 제시하고 있는 사서직무 가이드라인이라고 할 수 있으며, 그 외의 주요 선진국에서 도서관 홈페이지를 통하여 유형별 전문사서의 직무내용, 능력, 자질 등을 소개하고 있다.

가. IFLA 사서직 가이드라인

‘IFLA/UNESCO 지침’에서 사서직은 전문사서(qualified librarians), 사서보조원(library assistants), 전문가(specialist staff), 업무보조원(support staff) 등으로 구분하며, 전문사서의 업무를 다음과 같이 19가지로 제시하고, 특히 공공도서관 사서가 이러한 직무 혹은 역할을 잘 수행하려면 11가지의 기본적 능력과 자질이 필요하다고 밝히고 있다.<sup>10)</sup>

〈표 2〉 IFLA 지침 : 전문사서 직무와 공공도서관 사서의 능력과 자질 가이드라인

전문사서의 임무	공공도서관 사서의 능력과 자질
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회의 자료와 정보요구에 대한 분석</li> <li>• 서비스 향상을 위한 정책의 수립과 이행</li> <li>• 서비스의 기획과 제공과정에서의 참여</li> <li>• 정보검색과 제공</li> <li>• 적합한 자료를 이용한 참고 및 정보질의 답변</li> <li>• 이용자의 도서관 자원 및 정보이용 지원</li> <li>• 특수 이용자집단(예: 어린이)을 위한 서비스개발</li> <li>• 도서관 및 이용자의 요구를 충족시키기 위한 DB의 개발과 관리</li> <li>• 이용자 요구에 따른 도서관·정보서비스와 시스템 설계</li> <li>• 도서관자료의 수집정책과 시스템 개발</li> <li>• 도서관 정보시스템의 관리·운영</li> <li>• 도서관 자료의 분류·편목</li> <li>• 도서관 서비스의 촉진</li> <li>• 도서관 서비스 및 시스템 평가와 성과의 측정</li> <li>• 직원의 선발, 평가, 관리, 훈련</li> <li>• 예산편성</li> <li>• 전략적 계획수립</li> <li>• 도서관 및 이동도서관의 신축과 리모델링의 설계 및 배치계획에의 참여</li> <li>• 사서직 및 정보서비스, 특히 전자정보자원의 최근 발전 동향 파악과 최신회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 긍정적 의사소통능력</li> <li>• 이용자 요구 파악 능력</li> <li>• 지역사회의 개인 및 집단과 협력하는 능력</li> <li>• 다문화에 대한 지식과 이해</li> <li>• 도서관 장서구성과 접근방법에 대한 지식</li> <li>• 공공서비스의 원칙에 대한 이해와 공감</li> <li>• 효과적인 서비스를 제공하기 위한 타인과의 협조능력</li> <li>• 변화를 인지하고 적용할 수 있는 유연성을 갖춘 조직능력</li> <li>• 새로운 아이디어와 실행을 위한 상상력·비전·개방성</li> <li>• 새로운 상황에 개방성</li> <li>• 정보통신기술에 대한 지식</li> </ul>

반면, 전문가(specialist staff)는 특별한 기능, 예를 들면 컴퓨터시스템전문가, 행정·회계·훈련·마케팅전문가를 의미한다. 이들은 문헌정보학 전공자들이기보다는 해당분야의 타전공자일 경우가 많다.

위의 표에서 기술되는 업무는 기본적인 업무와 전문적 업무를 혼합적으로 서술하고 있으며, 그 중요도와 난이도의 구분을 하기가 불가능하여 모든 업무를 전문직 업무로 구분하기에는 무리가 있

10) International Federation of Library Associations and Institutions. *The Public Library Service : IFLA/UNESCO Guidelines for Development* (München : K.G. Saur, 2001).



다. 그러나 사서에게 부여된 지위(position)와 책무(duties), 직급(level)을 통하여 사서직의 전문성의 조건을 살펴볼 수 있다.

나. 일본 공공도서관 직무

다음은 우리나라와 유사한 사회문화 환경을 갖고 있는 일본의 공공도서관 직무기술서<sup>11)</sup>를 살펴보면 다음과 같다. <표 3>과 같이 경영관리 9개 업무, 자료관리 3개 업무, 이용서비스 11개 업무, 시스템 활용과 운용관리 2개 업무로 구성되어 있다.

<표 3> 일본 공공도서관 직무

경영관리	도서관 운영의 계획과 입안	1. 종합운영계획(장래계획 포함)의 기획·입안, 2. 교육위원회 사무국 등과의 협의, 3. 다른 자치제/도서관 등과의 연대·협력, 4. 도서관 관계단체와의 연락 조정, 5. 도서관 운영에 관한 정보수집과 분석, 6. 도서관 조사의 입안과 실시, 7. 이용자의 목소리(건의, 요구 등)에의 대응
	도서관 협의회 업무	1. 협의사항의 제안, 2. 협의회 개최 사무
	의회, 교육위원회과의 연락·조정	1. 조례, 규칙 등의 제정 및 폐지의 절차, 2. 의회 질문 등에의 대응
	도서관 통계	1. 통계의 입안, 2. 통계의 작성, 3. 통계의 분석과 평가
	홍보 활동	1. 도서관보 등 홍보의 입안, 2. 도서관보 등 홍보의 작성
	인사 관리	1. 직원의 채용, 2. 직원의 배치 계획, 3. 직원의 근무상황 보고, 4. 연수의 입안 및 실시, 5. 도서관 협력자(자원 봉사자)의 모집, 연수, 6. 실습생의 수용과 실습 실시
	재무 사무	1. 예산 입안, 2. 예산 편성 사무, 3. 예산 관리, 4. 예산 집행, 5. 결산, 6. 비품 관리, 7. 현금 출납, 8. 재무과, 회계과 등과의 연락 조정
	시설의 유지 관리	1. 시설 개보수 계획의 기획과 입안, 2. 시설관리업무의 위탁 계약, 연락 조정, 3. 시설 보수, 4. 집회실 이용의 접수 및 안내, 5. 소방·방재계획의 입안, 훈련 실시, 6. 독서실 등의 관리 운영(이용자 정리 등), 7. 포스터 등 게시물의 정리, 8. 습득물 등의 정리와 경찰 기관, 9. 이용자의 정리와 경비, 10. 개관, 폐관, 휴관의 준비, 11. 주차 관리
	서무, 기타	1. 배송 업무, 2. 관내 회의의 운영, 3. 시찰 등 내방객 업무, 4. 문서 관리, 5. 각종 조사 및 회신
자료관리	자료의 선택과 수집	1. 수집 방침(제적 포함)의 입안, 2. 수집 계획의 입안, 3. 선정도구의 수집, 4. 선택, 5. 발주, 6. 기증 의뢰, 7. 계약, 8. 접수
	자료의 정리	1. 수입 등록, 2. 분류, 주제명의 결정, 3. 목록 작성, 4. 장비
	자료의 관리	1. 자료관리계획의 입안, 2. 배가, 3. 서가 정돈, 4. 번상자료의 처리, 5. 독촉·연체의 처리, 6. 계본자료의 조사, 7. 신문·잡지의 제본, 8. 자료의 열화 대책, 9. 간이 계본과 수리, 10. 결본·결호의 조사 및 보충, 11. 장서 점검, 12. 제적 수속, 13. 제적자료의 재활용, 폐기
이용서비스	서비스의 종합 조정	1. 서비스 계획의 수립, 2. 서비스 내용의 점검과 평가
	대출·반납 등	1. 이용자 등록, 대출권의 교부, 2. 자료의 대출 처리, 3. 자료의 반납 처리, 4. 독서 안내, 5. 요청·예약의 조사와 처리의 결정, 6. 요청·예약의 처리, 7. 상호대차의 수속(대출, 반납 작업 포함), 8. 서고 출납, 9. 시청각 자료의 관내 이용, 10. CD-ROM 등 전자자료의 관내 이용
	참고 봉사	1. 질문에 기반한 조사, 2. 자료이용방법의 안내, 3. 리퍼럴 서비스, 4. 복사 서비스, 5. 색인류의 작성
	어린이 서비스	1. 자료의 제공, 2. 이용 안내, 3. 독서 안내, 4. 이야기 회 등, 5. 학교 등과의 제휴
	청소년 서비스	1. 자료의 제공, 2. 이용 안내, 3. 독서 안내, 4. 교류회 등의 개최
	장애인 서비스	1. 시각장애자 자료선정 및 작성 의뢰, 2. 시각장애자 자료 제공, 3. 시각장애자 자료 안내, 4. 대면 낭독,

11) 윤희윤, 도서관 어린이서비스 강화를 위한 직무분석 연구(도서관대회 발표자료, 2007).

		5. 청각 장애인 서비스, 6. 기타 도서관 이용에 장애를 가진 자에 대한 서비스, 7. 가정 배본 서비스
	병원/형무소 서비스	1. 자료의 선정, 2. 대출
	다문화 서비스	1. 일본어 이외의 자료의 수집과 제공, 2. 일본어 습득을 위한 자료의 수집과 제공
	행사	1. 기획, 2. 개최, 3. 자료 전시
	이동도서관	1. 적재도서의 선정
	단체·그룹 원조	1. 단체 대출, 2. 단체·그룹과의 협력, 지원
시스템 활용 운영 관리	도입·유지	1. 시스템 도입 및 갱신 계획의 입안, 2. 기기의 임대계약과 집행 관리, 3. 시스템 소프트웨어의 관리, 4. 직원의 기기조작 지도, 연수, 5. 이용자의 기기조작 지도, 6. 시스템 개발 또는 판매자와의 연락 조정
	인터넷의 기반 정비	1. 기반 정비, 2. 활용

이상의 표에서와 같이 일본의 공공도서관 직무도 사회 환경 변화에 따른 지역사회 서비스에 대한 요구가 반영된 이용서비스 영역(어린이, 청소년, 장애인, 다문화, 병원/형무소 서비스 등)이 강화되었음을 알 수 있다.

## 2. 국내 공공도서관 사서 직무 분석

### 가. 위원회 구성 및 진행방법

DACUM 을 진행하기 위한 위원회는 공공도서관의 규모, 지역별 특성을 반영하고, 해당 직급, 근무경력을 고려하여 다양한 패널을 구성하고자 하였으며, 경력 15-20년 정도의 현장전문가 7인으로 구성하였다. 병원도서관, 병영도서관, 장애인도서관, 문고, 어린이도서관 등의 공공 도서관 유형별 대상은 대상봉사자수, 도서관수가 미미하여 패널에 포함시키기보다는 해당기능을 포괄하는 정도로 제고하였고, 단지 수적으로나 내용 면에서 영향을 미칠 수 있는 평생학습관 사서는 패널에 포함시켰다. 본 연구에서 패널로 참석한 공공도서관 DACUM 위원은 다음과 같다.

〈표 4〉 공공도서관 사서 직무분석 패널 구성

인원	규모	대도시	중소도시	농어촌
인원 수(총 7인)		4(평생학습관 1인포함)	2	1

DACUM 진행은 본 연구진의 1인으로, 한국생산성본부에서 컨설팅업무 수행경력과 수회의 DACUM 직무분석 경험이 있는 경영과 교수가 담당하였다. 또한 본 연구진 중 3인이 읍서버 업무를 담당하였으며, 그 진행방법은 다음과 같다.

- 공공도서관은 2일간의 브레인스토밍을 거쳐 1차적으로 직무모형을 도출하였다.
- 공공도서관 차트는 14인의 외부 공공도서관 사서의 검증과 수정사항을 수렴하고, 동시에 한국비블리아학회가 주관이 되어 교수 4인과 읍서버 3인을 중심으로 자문위원회를 구성하고, 연구

된 직무모형을 검증 및 조인하였다.

- 2차적으로는 탐색한 패 널을 대상으로 면담법을 통하여 직무의 작업내용, 중요도, 빈도, 난이도를 도출하였고, 이렇게 하여 직무모형도와 DACUM 차트를 완성하고 읍서버의 자문을 거쳤다.
- 3차적으로 수정된 직무모형을 기반으로 하여 DACUM 위원이 중심이 되어 작업명세서를 작성하였다. 작업명세서에 해당 작업을 하기 위한 지식, 기능, 태도 및 도구정보가 수록되었다. 완성된 작업명세서는 2차에 걸쳐 실무자 6-7인의 검토를 거쳐 완성하였다.
- 읍서버 3인은 문헌정보학 관련 참고자료를 사용하여 완성된 작업명세서의 지식, 기능, 태도의 용어통일, 기존 자료와의 명칭 일치 를 하도록 조정하였다.

나. 직무모형 및 핵심작업

직무모형은 직무전체를 하나의 차트로 표현하고 있는 것으로 직무흐름도라고 칭하기도 한다. 공공도서관의 책무와 작업구성은 <표 5>와 같다. 이는 대분류 9개, 중분류 105개로 구성되어, 전체적으로 정보자원 및 시스템의 관리(A, B, C 영역), 서비스의 운영 및 관리(D, E, F 영역), 도서관 운영 및 직원 자기개발(G, H, I 영역)과 같이 크게 3개의 범주로 구성되어 있다. 작업수가 많은 순으로는 정보자료서비스 17.1%, 독서활동서비스 14.3%, 자료관리 13.3% 순이며, 9개 책무의 105개 작업 수와 71개의 핵심작업으로 나타났다.

<표 5> 공공도서관 사서 직무모형 구성

영역	직무내용	전체작업		핵심작업		핵심/전체작업율
		수	%	수	%	
A	자료조직	10	9.5	8	11.2	80
B	정보시스템	7	6.7	7	9.8	100
C	자료관리	14	13.3	7	9.8	50
D	정보자료서비스	18	17.1	15	21.1	83.3
E	독서활동서비스	15	14.3	12	16.9	80
F	문화, 평생교육 서비스	13	12.4	10	14.0	76.9
G	운영관리	12	11.4	10	14.0	83.3
H	대외협력	10	9.5	8	11.2	80
I	직원 자기개발	6	5.7	0	0	0
계		105	100.0	71	100.0	100.0

9개 책무와 105개의 작업 / 71개의 핵심작업 / 30개의 직업초기작업

<표 5>를 통하여 공공도서관 업무 중에서도 정리업무가 많이 축소되었으며, 특히 기술업무(자료조직, 정보시스템, 자료관리)가 전체 작업수의 29.4% 정도로 축소되고, 반면 독서활동서비스, 문화·평생교육서비스, 정보자료서비스의 이용자서비스가 전체의 40.8%를 차지하는 것을 알 수 있다.

이는 지식정보사회 및 문화사회에 따른 지식정보는 물론 독서 및 문화(평생교육) 서비스에 대한 지역사회의 요구가 반영된 결과라 할 수 있다.

또한 전체작업 대비 핵심작업의 비율을 살펴보면 정보시스템(100%), 정보자료서비스(83.3%), 운영관리(83.3%) 순으로 핵심작업 비율이 높았으며, 자료관리(50%) 업무가 가장 낮게 나타났다.

〈표 6〉은 취업초기 작업들로 어두운 바탕의 작업들은(표 7 참조) 문헌정보학 교육과정을 마치고 처음 취업을 해서 담당해야 할 작업들이며 나머지는 직업 전 생애 동안 직장에서 갖추어 나갈 작업들이다.

〈표 6〉 공공도서관 사서 직무모형 : 취업초기 작업

책 무	작 업											
A 공공도서관 정보자료 조직	A-1 장서구성 계획 작성하기	A-2 구입예정 자료 조사하기	A-3 구입예정 자료 목록 작성하기	A-4 자료선정위원 회 개최하기	A-5 구입자료 주문하기	A-6 구입자료 검수하기	A-7 기증자료 수집하기	A-8 신착자료 분류하기	A-9 신착자료 MARC 입력하기	A-10 신착자료 장비 작업하기		
	B-1 디지털도서관 시스템 운영하기							B-2 도서관서비 운영하기	B-3 도서관 홈페이지 운영하기	B-4 도서관 전산장비 (H/W) 관리하기	B-5 도서관 전산프로그램 (S/W) 관리하기	B-6 신규장비 구입제한 요청서 작성하기
C 공공도서관 정보자료 관리	C-1 자료 서가에 배열하기	C-2 훼손자료 보수하기	C-3 자료실 내 서가 제배치하기	C-4 서고 보관 자료 선정하기	C-5 서고 보관자료 배열하기	C-6 신착연속 간행물 검수하기	C-7 연속간행물 배열하기	C-8 지난 연속 간행물 처리하기	C-9 자료통계 작성하기	C-10 도서관자료 평가하기		
	C-11 자료 점검하기	C-12 불용자료 선별하기	C-13 불용자료 패기 및 제적하기	C-14 자료보존 환경 조성하기								
D 공공도서관 정보자료 서비스	D-1 도서관 회원정보 관리하기	D-2 자료 대출하기	D-3 예약자료 대출하기	D-4 희망자료 대출하기	D-5 연체자료 반납 받기	D-6 상호대차서비 스하기	D-7 정보자료 상담서비 스하기	D-8 도서관정보 자료 관내 이용 서비스하기	D-9 자료이용 현황 분석하기	D-10 원문자료 제작하기		
	D-11 기사색인 서비스하기	D-12 웹콘텐츠 서비스하기	D-13 e-book 서비스하기	D-14 특수자료 제작하기	D-15 특수자료 서비스하기	D-16 자료출력 복사서비 스하기	D-17 이동도서관 운영하기	D-18 순회문고 운영하기				
E 공공도서관 독서활동 서비스	E-1 연간독서 활동 운영 계획 작성하기	E-2 계층별 독서회 운영하기	E-3 하루독서교실 운영하기	E-4 방학중 독서교실 운영하기	E-5 찾아가는 현장 독서지도 운영하기	E-6 방과후 독서활동 지원하기	E-7 독서토론 수업하기	E-8 계층별 독서관장 도서목록 발간하기	E-9 독서프로그램 홍보자료 발간하기	E-10 독서관련 전시회 개최하기		
	E-11 도서관환전 개최하기	E-12 독서감상문 대회 개최하기	E-13 독서치료 프로그램 운영하기	E-14 스토리텔링 운영하기	E-15 북토크 운영하기							

F 공공도서관 문화· 평생교육 서비스	F-1 문화·평생 교육 운영 계획작성하기	F-2 문화·평생 교육프로그램 수요조사하기	F-3 문화·평생 교육프로그램 선정하기	F-4 문화·평생 교육프로그램 강사섭외하기	F-5 문화·평생 교육프로그램 일정편성하기	F-6 문화·평생 교육프로그램 홍보하기	F-7 문화·평생 교육프로그램 수강생 모집하기	F-8 문화·평생 교육프로그램 진행하기	F-9 문화·평생 교육 개별 프로그램 평가하기	F-10 문화·평생 교육프로그램 결과물 전시하기
	F-11 문화·평생 교육프로그램 발표회 개최하기	F-12 문화·평생 교육 축제 참여하기	F-13 문화·평생 교육대의과제 공모에 참여하기							
G 공공도서관 운영관리	G-1 공공도서관 운영계획 작성하기	G-2 도서관 예산 요구서 작성하기	G-3 도서관 운영 관련 규정 제·개정하기	G-4 도서관운영위 원회 개최하기	G-5 행정서비스 현장 계· 개정하기	G-6 도서관 이용안내자료 발간하기	G-7 도서관이용자 만족도 조사하기	G-8 도서관 민원업무 처리하기	G-9 공문서 처리하기	G-10 도서관지원 봉사자 활용하기
	G-11 도서관 일용직 감리하기	G-12 도서관 관내 게시물 운영하기								
H 공공도서관 대의협력	H-1 국립중앙 도서관과 교류하기	H-2 학교도서관 업무 지원하기	H-3 학교도서관 관계자 교육하기	H-4 작은도서관 업무 지원하기	H-5 작은도서관 관계자 연수하기	H-6 국내 도서관과 교류하기	H-7 외국 도서관과 교류하기	H-8 지역대표 도서관 역할 수행하기	H-9 타 기관과 협력하기	H-10 실습생 지도하기
I 자기개발	I-1 컴퓨터활용 능력배양하기	I-2 외국어능력 배양하기	I-3 직무관련 교육받기	I-4 사서연구회 활동하기	I-5 학습동아리 활동하기	I-6 학술연구 활동참여하기				

주 1) 음영: 핵심작업(Key Task).

주 2) 우측 상단의 영문표기는 각 작업의 중요도, 난이도, 빈도를 정도에 따라 A(높음), B(중간), C(낮음)로 표시.

〈표 7〉를 살펴보면 현 문헌정보학과에서는 ‘정보자료조직’, ‘정보시스템의 관리’, ‘정보자료관리’, ‘정보자료서비스’, ‘운영관리’ 등의 직무영역을 위한 교육과정은 비교적 잘 편성되어 있으나, ‘독서활동서비스’, ‘문화·평생교육서비스’에 대한 교육과정 개발이 더 보완되어야 할 것이다.

〈표 7〉 공공도서관 사서 취업초기 직무내용

영역	취업초기 직무내용
정보자료조직	구입예정자료 조사하기, 구입예정자료 목록 작성하기, 신착자료 분류하기, 신착자료 MARC 입력하기
정보시스템 관리	디지털도서관시스템 운영하기
정보자료관리	자료 서가에 배열하기, 신착연속간행물 검수하기, 자료통계 작성하기, 도서관자료 평가하기, 자료 점검하기
정보자료서비스	자료 대출하기, 정보자료 상담서비스하기, 도서관정보자료 관내이용 서비스하기, 기사색인서비스하기, 웹콘텐츠 서비스하기, e-book 서비스하기, 특수자료 서비스하기
독서활동서비스	계층별 독서회 운영하기, 하루독서교실 운영하기, 방학 중 독서교실 운영하기, 찾아가는 현장 독서지도 운영하기, 방과 후 독서활동 지원하기
문화·평생교육 서비스	프로그램 선정하기, 강사 섭외하기, 프로그램 일정 편성하기, 프로그램 홍보하기
운영관리	도서관 운영관련 규정 제·개정하기, 도서관 이용안내자료 발간하기, 도서관 이용자 만족도 조사하기, 도서관 민원업무 처리하기

〈표 8〉은 공공도서관 사서의 핵심작업으로 모형에 음영으로 표현된 작업은 중요도, 난이도, 빈도를 A(높음), B(중간), C(낮음)로 표시하여, DACUM 위원들의 결정에 따라 도출된 것이다. 사회적 환경 변화를 반영하듯, 핵심작업순도 정보자료서비스(21.1%), 독서활동서비스(16.9%), 문화·평생교육서비스(14%), 운영관리(14%) 순으로 나타났다(표 5 참조).

또한 〈표 9〉에서와 같이 공공도서관 사서의 핵심작업 직무내용 중 비교적 중요도, 난이도가 높은 직무영역(AA, AB)으로는 ‘운영관리(7개)’, ‘문화·평생교육서비스(6개)’, ‘정보자료서비스(5개)’ 순으로 나타났으며, 가장 중요도, 난이도가 높은 직무내용(AA)은 ‘정보자료조직’ 영역에서는 신착정보자료 분류하기, 장서구성계획 작성하기이며, ‘정보시스템의 관리’ 영역에서는 디지털도서관시스템 운영하기, 서버 운영하기이며, ‘정보자료관리’에서는 자료 평가하기이며, ‘정보자료서비스’영역에서는 정보자료 상담 서비스하기, ‘독서활동서비스’ 영역에서는 연간독서활동 운영계획 작성하기, 독서홍보자료 발간하기이며, ‘문화·평생교육서비스’ 영역에서는 프로그램 강사 섭외하기, 프로그램 홍보하기, 운영계획 작성하기이며, ‘운영관리’ 영역에서는 민원업무 처리하기, 운영계획 작성하기, 운영위원회 개최하기, 운영관련 규정 제·개정하기, 행정서비스 현장 제·개정하기, 이용자 만족도 조사하기이며, 마지막으로 ‘대외협력’ 영역에서는 학교도서관 업무 지원하기로 나타났다.

〈표 8〉 공공도서관 사서 직무모형 : 핵심작업

책 무	작 업									
A 공공도서관 정보자료조직	A-1(AAC) 공공도서관 장서구성계획 작성하기	A-2(BAA) 공공도서관 구입예정자료 조사하기	A-3(BCB) 공공도서관 구입예정자료 목록작성하기	A-4(BBB) 공공도서관 자료선정위원회 개최하기	A-5(ABB) 공공도서관 구입자료 주문하기	A-6(BCB) 공공도서관 구입자료 검수하기	A-7(CCA) 공공도서관 기증자료 수집하기	A-8(AAA) 공공도서관 신착정보자료 분류하기	A-9(ABA) 공공도서관 신착정보자료 MARC 입력하기	A-10(ACA) 공공도서관 신착자료 장비작업하기
	B-1(AAA) 공공도서관 디지털도서관 시스템 운영하기	B-2(AAA) 공공도서관 서버운영하기	B-3(ABA) 공공도서관 홈페이지 운영하기	B-4(ABB) 공공도서관 전산장비(H/ W) 관리하기	B-5(BBB) 공공도서관 전산프로그램 (S/W) 관리하기	B-6(AAC) 공공도서관 신규정보장비 구입제안요청 서 작성하기	B-7(BAC) 공공도서관 전산장비유지 보수 계획서 작성하기			
C 공공도서관 정보자료관리	C-1(BCA) 공공도서관 자료 서가에 배열하기	C-2(CCA) 공공도서관 훼손자료 보수하기	C-3(BCC) 공공도서관 자료실 내 서가 제배치하기	C-4(ABB) 공공도서관 서고 보관자료 선정하기	C-5(CCB) 공공도서관 서고 보관자료 배열하기	C-6(BCA) 공공도서관 신착연속간행 물 검수하기	C-7(CCA) 공공도서관 연속간행물 배열하기	C-8(CCB) 공공도서관 지난 연속간행물 처리하기	C-9(BBB) 공공도서관 자료통계 작성하기	C-10(AAC) 공공도서관 자료 평가하기
	C-11(ABC) 공공도서관 자료 점검하기	C-12(ABC) 공공도서관 불용자료 선별하기	C-13(CCC) 공공도서관 불용자료 제적하기	C-14(CCC) 공공도서관 자료보존환경 조성하기						
D 공공도서관 정보자료 서비스	D-1(ABA) 공공도서관 회원정보 관리하기	D-2(BCA) 공공도서관 자료 대출하기	D-3(ABA) 공공도서관 예약자료 대출하기	D-4(ABA) 공공도서관 희망자료 대출하기	D-5(BCC) 공공도서관 상호대차 서비스하기	D-6(AAA) 공공도서관 정보자료 상담 서비스하기	D-7(ABA) 공공도서관 연체자료 반납받기	D-8(BCA) 공공도서관 정보자료관 내 이용서비스 하기	D-9(AAC) 공공도서관 자료이용현황 분석하기	D-10(BAC) 공공도서관 원문자료 제적하기
	D-11(BBA) 공공도서관 기사색인 서비스하기	D-12(BBA) 공공도서관 웹컨텐츠 서비스하기	D-13(BBA) 공공도서관 e-book 서비스하기	D-14(BBC) 공공도서관 특수자료 제적하기	D-15(BBA) 공공도서관 특수자료 서비스하기	D-16(CCA) 공공도서관 자료출력복사 서비스하기	D-17(BBA) 이동도서관 운영하기	D-18(BBA) 순회문고 운영하기		

직무분석을 통한 공공도서관 사서 직무에 관한 연구 15

E 공공도서관 독서활동 서비스	E-1(AAC) 공공도서관 연간독서활동 운영계획 작성하기	E-2(BAA) 공공도서관 계층별 독서회 운영하기	E-3(BBA) 공공도서관 하루독서교실 운영하기	E-4(BAC) 공공도서관 방학중 독서교실 운영하기	E-5(BBC) 공공도서관 찾아가는 현장 독서지도 운영하기	E-6(BBA) 공공도서관 방과후 독서활동 지원하기	E-7(BAB) 공공도서관 독서토론수업 하기	E-8(ABC) 공공도서관 계층별 독서관장 도서목록 발간하기	E-9(AAC) 공공도서관 독서홍보자료 발간하기	E-10(BBC) 공공도서관 독서관련 전시회 개최하기
	E-11(BBC) 공공도서관 도서교환전 개최하기	E-12(BBC) 공공도서관 독서감상문 대회 개최하기	E-13(BAB) 공공도서관 독서치료 프로그램 운영하기	E-14(BAB) 공공도서관 스토리텔링 운영하기	E-15(BAB) 공공도서관 북 토크 운영하기					
F 공공도서관 문화·평생교 육 서비스	F-1(AAC) 공공도서관 문화·평생 교육운영계획 작성하기	F-2(ABC) 공공도서관 문화·평생 교육프로그램 수요조사하기	F-3(ABC) 공공도서관 문화·평생 교육프로그램 선정하기	F-4(AAB) 공공도서관 문화·평생 교육프로그램 강사섭외하기	F-5(BBB) 공공도서관 문화·평생 교육프로그램 일정편성하기	F-6(AAB) 공공도서관 문화·평생 교육프로그램 홍보하기	F-7(CBB) 공공도서관 문화·평생 교육프로그램 수강생 모집하기	F-8(BBA) 공공도서관 문화·평생 교육프로그램 진행하기	F-9(ABB) 공공도서관 문화·평생 교육개별 프로그램 평가하기	F-10(BBC) 공공도서관 문화·평생 교육프로그램 결과물 전시하기
	F-11(BBC) 공공도서관 문화·평생 교육프로그램 발표회 개최하기	F-12(BAC) 공공도서관 문화·평생 교육축제 참여하기	F-13(BAC) 공공도서관 대의 문화· 평생교육 과 제 참여하기							
G 공공도서관 운영관리	G-1(AAC) 공공도서관 운영계획 작성하기	G-2(ABC) 공공도서관 예산 요구서 작성하기	G-3(AAC) 공공도서관 운영위원회 개최하기	G-4(AAC) 공공도서관 운영관련 규정 제·개정하기	G-5(AAC) 공공도서관 행정서비스 현장 제·개정하기	G-6(BAC) 공공도서관 이용안내자료 발간하기	G-7(AAC) 공공도서관 이용자 만족도 조사하기	G-8(AAA) 공공도서관 민원업무 처리하기	G-9(BBA) 공공도서관 공문서 처리하기	G-10(BAC) 공공도서관 자원봉사자 활용하기
	G-11(BAC) 공공도서관 일용직 관리하기	G-12(BBA) 공공도서관 관내 게시물 운영하기								
H 공공도서관 대의협력	H-1(BAB) 국립중앙도서 관과 교류하기	H-2(AAB) 학교도서관 업무 지원하기	H-3(BAC) 학교도서관 관계자 교육하기	H-4(BBC) 작은도서관 업무 지원하기	H-5(BAC) 작은도서관 관계자 연수하기	H-6(BBB) 국내 도서관과 교류하기	H-7(BAC) 외국도서관과 교류하기	H-8(ABB) 지역대표 도서관 역할 수행하기	H-9(BBB) 타 기관과 협력하기	H-10(BBC) 실습생 지도하기
I 자기개발	I-1(ABB) 컴퓨터 활용능력 배양하기	I-2(BAC) 외국어능력 배양하기	I-3(ABC) 직무관련 교육받기	I-4(BBB) 직무연구회 활동하기	I-5(BAB) 학습동아리 활동하기	I-6(BBC) 학술 연구활동 참여하기				

〈표 9〉 공공도서관 사서 핵심작업 직무내용

영역	직무내용
정보자료 조직	신착정보자료 분류하기(AA), 장서구성계획 작성하기(AA), 신착정보자료 MARC입력하기(AB) 구입자료 주문하기(AB)
	구입 예정자료 조사하기(BA), 자료선정위원회 개최하기(BB)
정보시스템 관리	디지털도서관시스템 운영하기(AA), 서버 운영하기(AA), 홈페이지 운영하기(AB), 전산장비(H/W) 관리하기(AB)
	전산장비 유지보수 계획서작성하기(BA), 전산프로그램(S/W) 관리하기(BB)
정보자료 관리	자료 평가하기(AA), 서고 보관자료 선정하기(AB), 자료 점검하기(AB), 불용자료 선별하기(AB) 자료통계 작성하기(BB)
정보자료 서비스	정보자료 상담 서비스하기(AA), 회원정보 관리하기(AB), 예약자료 대출하기(AB), 희망자료 대출하기(AB), 연체자료 반납받기(AB)
	원문자료 제작하기(BA), 기사색인 서비스하기(BB), 웹콘텐츠 서비스하기(BB), e-book 서비스하기(BB), 특수자료 서비스하기(BB), 이동도서관 운영하기(BB), 순회문고 운영하기(BB)

16 한국도서관·정보학회지(제39권 제2호)

독서활동 서비스	연간독서활동 운영계획 작성하기(AA), 독서홍보자료 발간하기(AA), 계층별 독서관장 도서목록 발간하기(AB) 계층별 독서회 운영하기(BA), 하루독서교실 운영하기(BB), 방학중 독서교실 운영하기(BA) 방과후 독서활동 지원하기(BB), 독서토론수업 하기(BA), 독서치료 프로그램 운영하기(BA) 스토리텔링 운영하기(BA), 북 토크 운영하기(BA)
문화·평생교육 서비스	프로그램 강사 섭외하기(AA), 프로그램 홍보하기(AA), 운영계획 작성하기(AA), 개별프로그램 평가하기(AB), 수요조사 하기(AB), 프로그램 선정하기(AB) 프로그램 일정 편성하기(BB), 프로그램 진행하기(BB)
운영관리	민원업무 처리하기(AA), 운영계획 작성하기(AA), 운영위원회 개최하기(AA), 운영관련 규정 제·개정하기(AA), 행정서비스 현장 제·개정하기(AA), 이용자 만족도 조사하기(AA) 예산 요구서 작성하기(AB) 이용안내자료 발간하기(BA), 공문서 처리하기(BB), 안내 게시물 운영하기(BB)
대의협력	학교도서관 업무 지원하기(AA), 지역대표도서관 역할 수행하기(AB) 국립중앙도서관과 교류하기(BA), 학교도서관 관계자 교육하기(BA), 작은도서관 관계자 연수하기(BA), 국내 도서관과 교류하기(BB), 외국도서관과 교류하기(BA), 타 기관과 협력하기(BB)

<표 10>은 1983년에 직업훈련연구소에서 행하여진 사서사무에 대한 직무분석 모형이다. 관중 구분없이 모든 관중의 업무를 포괄하고, 도서관전반에 걸친 총무업무를 포괄하고 있다. 업무내용을 보면 수서 11개(23%), 정리 5개(11%), 장서관리 5개(11%), 대출 4개(9%), 참고업무 7개(15%), 정기간행물업무 5개(11%), 복사 4개(9%), 서무 6개(13%) 총 47개의 업무로 구성되어 있다. 양적인 면에서 살펴보면 수서 23%, 참고업무 15%, 서무 13%순이며, 정리·장서관리·정기간행물업무가 각각 11%로 다음을 차지하고 있다.

<표 10> 1983년 직업훈련을 위한 직무분석(사서사무)

1. 수서	1-1 자료의 선택	1-2 자료의 주문 및 구입	1-3 자료의 교환 및 수증	1-4 수서통계자료의 작성	1-5 자료의 등록	1-6 부분별 통계의 작성	1-7 도서관부의 보관, 보존
	1-8 도서변상액 산출	1-9 미정리 서고의 관리	1-10 기증의뢰	1-11 자료의 교환			
2. 정리	2-1 분류와 목록에 관한 방침결정	2-2 복본조사	2-3 분류와 편목	2-4 목록카드의 복제·분배	2-5 도서장비		
3. 장서관리	3-1 장서의 입·출고	3-2 서고관리	3-3 검서	3-4 파·오손 자료의 보수	3-5 구입요청도서 보충필요목록 작성		
4. 대출	4-1 이용안내 및 홍보	4-2 대출 및 반납	4-3 이용통계 작성	4-4 이용자요망 사항 처리			
5. 참고업무	5-1 참고자료의 비치	5-2 참고자료의 선택	5-3 참고자료의 관리	5-4 참고질의응답 및 이용안내	5-5 마이크로필름 관리와 이용	5-6 열람용 목록의 배열 및 관리	5-7 참고자료의 복사제공



6. 정기간행물	6-1 정간물의 입수 기록 및 보존 구분결정	6-2 목차안내	6-3 결호조사와 보충	6-4 제본비 청구	6-5 정간물의 청구	
7. 복사	7-1 복사담당 요원관리	7-2 자료복사에 관한 업무	7-3 복사료 수납업무	7-4 외부기관에 대한 자료복사 업무협조		
8. 서무	8-1 직인의 관수	8-2 문서의 수발, 보관, 보존	8-3 예산편성, 집행 및 회계	8-4 물품구입, 수리 청구 및 사무용품 조달	8-5 시설비품의 유지관리	8-6 도서관 통계작성

※ 출처 : 직업훈련연구소, 1983. 직업훈련을 위한 직무분석(사서사무).

이를 24년이 지난 현재의 직무분석과 비교하면 직무 영역, 내용 면에서 얼마나 많은 변화가 있는 지 알 수 있다. 가장 쉽게 보이는 변화로는 현재 'A. 자료조직', 'C. 자료관리'로 표현되는 자료관리 영역의 작업이 이전의 수서, 정리, 장서관리, 정기간행물업무의 56%를 대신하고 있다고 볼 때, 편목업무의 아웃소싱 등으로 인해 현저한 업무축소현상을 보이고 있으며, 매체의 다변화, 기기의 발달에 따라 복사, 서무업무가 정보시스템관리의 영역에 포함된 것을 알 수 있다.

다음 <표 11>은 공공도서관 사서에게 요구되는 지식과 능력, 태도, 장래 전망과 관심사항으로 먼저, 공공도서관 업무에서 요구되는 지식이 무엇인지를 표현하는 '일반 지식, 능력'은 작업명세서의 지식, 스킬, 태도의 내용을 종합한 결과를 개괄적으로 쓰는 부분이다. 그런데 각 작업명세서에서 작성된 부분의 내용이 상당히 많고, 지식의 범위 및 내용에 대하여 과목명, 세분된 내용 등의 문제에 대하여 어느 정도 세분된 수준에서 결정할지, 나아가 같은 개념을 어떻게 용어로 표현할지 등의 많은 다양함과 모호함을 가지고 결정해야하는 작업이다. 따라서 패널들이 작업명세서에서 많이 언급한 내용을 대략적으로 옅기는 작업만을 하였다. 따라서 이것이 공공도서관 사서업무를 하기 위한 포괄적 지식, 능력이라고 말하기에는 부족함이 있다.

패널로 참석한 위원들이 말하는 '장래희망과 관심사항'을 통하여 문헌정보학의 현재가 새로운 도서관 서비스 영역이 확대되고 있으며, 업무변화, 타 직종과의 직종이관 및 병합의 경향이 크다는 것을 시사하고 있다. 특히 정보소외계층에 대한 서비스, 다문화사회에 있어서의 도서관역할이 새로운 과제로 떠오르고 있는 것을 알 수 있다.

〈표 11〉 공공도서관 요구지식 및 능력·태도·전망 및 관심사항

일반 지식과 능력 (General Knowledge and Skills)	작업자의 태도 (Worker Behavior)
문헌정보학개론, 정보조직론, 정보검색론, 도서관경영론, 분류 및 목록능력, 참고정보원 활용능력, 독서지도 능력, 의사소통 능력, 인간 및 문화 이해 능력, 타 직렬과의 인간 관계 관리능력, 새로운 업무 수용능력, 일반 행정처리 능력 (기안, 보고서, 계획서 작성), 컴퓨터활용 및 IT기기운용 능력, 프리젠테이션 능력, 외국어능력, 다양한 지식	서비스정신, 긍정적인 마인드, 책임감, 성실성, 이해심, 협동심, 인내심, 창의성, 추진력, 리더쉽, 자기개발, 조직 및 지역주민과의 친화력, 변화에 대한 도전정신, 개방성
공구, 기계, 자재, 및 소모품 (Tools, Equipment, Supplies and Materials)	장래 전망과 관심사항 (Future Trends and Concerns)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- KDC 4판, KCR 4판</li> <li>- 컴퓨터, 제본기, 복사기, 디지털카메라, 캠코더, 프린터, 바코드리더기, 스캐너</li> <li>- 도서관리프로그램(KOLAS),매뉴얼</li> <li>- 각종 컴퓨터 프로그램</li> <li>- 도서 대출 및 반납 장비</li> <li>- 도서정리용품(라벨, 라벨키퍼, 바코드라벨, 감응테이프)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 새로운 도서관 서비스 영역이 확대</li> <li>- 사서의 업무들이 더 변화</li> <li>- 도서관 업무 중 일부가 유관 분야 직종에 이관 및 병합 가능</li> <li>- 평생교육 업무 증가</li> <li>- 각 지자체별 도서관이 확충</li> <li>- 작은 도서관 활성화</li> <li>- 타 기관과의 컨소시엄 사업 증가</li> <li>- 다문화사회에서의 도서관 역할이 중요</li> <li>- 정보소외계층에 대한 서비스 확대</li> </ul>

다. 전문사서 수요조사

공공도서관 사서의 직무교육의 기초 자료를 위한 국내 전문사서에 대한 수요조사를 위해 2007년 10월~2008년 3월까지 국립어린이청소년도서관 워크숍에 참가한 전국의 공공도서관 사서, 국립중앙도서관 사서능력발전과에서 실시하는 교육과정에 참가한 공공도서관 사서를 대상으로 설문지를 직접 배포·회수하였다.

전문사서(professional librarian)는 도서관에서 전문적인 업무에 종사하는 사서로서 도서관업무 중 특별히 중요하거나 난이도가 높은 업무를 수행할 수 있을 정도의 유관 자격이나 지식, 기술을 갖춘 자를 말한다.<sup>12)</sup>

설문문항 구성은 전문사서제도의 필요성 유무와 필요하다면 어떤 전문사서 유형(주제별, 기능별, 봉사대상별)에 필요한지에 대한 설문문항으로 구성하였다. 전문사서에 대한 기능별 영역은 앞 절에서 살펴본 공공도서관의 직무분석에 의하여 도출하였다.

설문지 배포 및 회수 현황과 사서직의 전문화 필요성에 대한 설문 결과의 결과는 다음 〈표 12〉와 같이 공공도서관 사서 98.2%가 필요하다고 나타났다.

12) 안인자 외, “직무분석을 통한 국립중앙도서관사서의 핵심업무 및 전문사서 유형 개발에 관한 연구”, 정보관리학회지, 제25권, 제1호(2008. 3), p.134.

〈표 12〉 배포 및 회수 현황과 전문사서의 필요성 유무

항 목	구 분	수	비율(%)
배포 및 회수 현황	배포	200	100
	회수	169	84.5
전문사서의 필요성 유무	예	166	98.2
	아니오	3	1.8

필요한 전문사서의 유형에 대한 질문에서는 공공도서관 사서의 경우 주제별, 기능별, 봉사대상별 로 고루 응답하였으며, 유형별 전문사서 수요조사에 대한 결과는 다음 〈표 13〉과 같다.

〈표 13〉 유형별 전문사서 수요조사 현황

항 목	공공도서관			
	수	비율(%)	순위	
주 제 별	인문과학	49	19.4	3
	사회과학	50	19.8	2
	자연과학	33	13.0	4
	법 률	28	11.0	5
	의 학	22	8.7	6
	문화예술	62	24.5	1
	기 타	9	3.6	7
소 계	253	100.0	-	
기 능 별	독서전문	94	34.6	1
	전산전문	38	13.9	4
	문화(평생교육) 프로그램전문	78	28.8	2
	대외협력전문	61	22.4	3
	기 타	1	0.3	5
소 계	272	100.0	-	
봉 사 대 상 자	유아·어린이	139	54.7	1
	청소년	56	22.1	2
	노 인	36	14.2	3
	장애인	20	7.8	4
	기 타	3	1.2	5
소 계	254	100.0	-	

공공도서관 사서는 주제별의 경우, ① 문화예술분야(24.5%), ② 사회과학(19.8%), ③ 인문과학 (19.4%), ④ 자연과학(13%), ⑤ 법률(11%), ⑥ 의학(8.7%) 순으로 나타났으며, 기타에는 독서치료, 어학, 교육, 독서교육, 문학, 도서보존, 어린이주제, 행정 순으로 나타났다.

기능별의 경우, ① 독서전문사서가 가장 필요하다고 응답하고 있으며(34.6%), 그 다음은 ② 문화

(평생교육)프로그램전문사서(28.8%), ③ 대외협력전문사서(22.4%), ④ 전산전문사서(13.9%) 순으로 나타났으며, 기타에는 ⑤ 행정전문사서(1명)로 나타났다.

봉사대상자별의 경우, ① 유아·어린이전문사서가 가장 필요하다고 응답하고 있으며(54.7%), 그 다음은 ② 청소년전문사서(22.1%), ③ 노인전문사서(14.2%) 순으로 나타났으며, 그 외 ④ 장애인전문사서(7.8%), 직장인, 행정공무원 전문사서 등으로 나타났다.

이상의 직무분석을 통한 공공도서관 사서의 직무현황 분석과 전문사서 수요분석을 통한 공공도서관 업무를 담당하기 위한 전문사서 유형은 기능별 4종(독서지도전문사서, 문화프로그램(평생교육)전문사서, 대외협력전문사서, 전산전문사서<sup>13)</sup>)과 대상별 1종(어린이전문사서)으로 나타났다.

#### IV. 결론 및 제언

도서관은 사회하부기관(Infrastructure)으로 사회의 환경변화는 고도화된 공공도서관의 기능과 역할을 요구하게 되며, 이는 사서의 업무변화에도 많은 영향을 준다. 컴퓨터, 정보통신기기 등 정보기술의 발전과 디지털도서관을 넘어 U-도서관을 지향하는 도서관 환경의 디지털화, 지식정보사회는 물론 도래하는 문화사회와 주5일근무제 도입에 따른 여가수요 증가에 대한 이용자의 문화 및 평생교육의 요구변화에 따라 공공도서관 인력의 전문화가 필요하다.

이러한 상황 속에서 사서직이 고숙련의 전문직인가, 저숙련의 일반직인가에 대한 전문성 논의와 평가는 더 이상 논의의 대상이 아니다. 현장의 사서들이 전하는 도서관계의 미래 전망과 관심사항은 '새로운 도서관서비스 영역의 확대', '사서의 업무들이 더 변화', '타 기관과의 컨소시엄 사업 증가', '도서관 업무 중 일부가 유관 분야 직종에 이관 및 병합 가능' 등과 같이 문헌정보학이 한국에 뿌리를 내린 이래 그 어느 때보다 외부의 도전과 경쟁을 받고 있다. 이러한 변화에 대해 도전정신, 긍정적인 마인드, 전문성 강화, 개방성, 창의성, 강한 추진력이 필수적으로 갖추어야 할 작업자의 행동(worker behavior)이라고 제시하고 있다.

공공도서관 사서의 직무분석을 통한 직무에 대한 결론은 다음과 같다.

첫째, 공공도서관 업무 중에서 편목업무 아웃소싱에 따른 정리업무가 많이 축소되었으며, 반면 독서활동서비스, 문화·평생교육서비스, 정보자료서비스 등의 이용자서비스가 높은 비율을 차지하고 있었다. 또한 전체작업 대비 핵심작업의 비율을 살펴보면 정보시스템(100%), 정보자료서비스(83.3%), 운영관리(83.3%) 순으로 핵심작업 비율이 높았으며, 자료관리(50%) 업무가 가장 낮게 나타났다.

13) 전산전문사서의 경우 업무의 성격상 중요도와 난이도가 매우 높게 나타났으므로 이에 대한 기능별 전문사서가 필요한 것으로 사료됨(표 9 참조).

둘째, 취업초기 작업들로써는 현 문헌정보학과에서는 '정보자료조직', '정보시스템의 관리', '정보자료관리', '정보자료서비스', '운영관리' 등의 직무영역을 위한 교육과정은 비교적 잘 편성되어 있으나, '독서활동서비스', '문화·평생교육서비스'에 대한 교육과정 개발이 더 보완되어야 하는 것으로 나타났다.

셋째, 공공도서관 사서의 핵심작업은 정보자료서비스(21.1%), 독서활동서비스(16.9%), 문화·평생교육서비스(14%), 운영관리(14%) 순으로 나타났다. 또한 핵심작업 직무내용 중 중요도, 난이도, 빈도가 높은 직무영역으로는 '운영관리', '문화·평생교육서비스', '정보자료서비스' 순으로 나타났다. 가장 중요도, 난이도, 빈도가 높은 직무내용은 신착정보자료 분류하기, 디지털도서관시스템 운영하기, 서버 운영하기, 정보자료 상담 서비스하기, 민원업무 처리하기 순으로 나타났다.

넷째, 전문사서의 필요성에 대해서는 공공도서관 사서 98.2%가 필요하다고 나타났다.

다섯째, 공공도서관 전문사서 유형은 기능별 4종(독서지도전문사서, 문화프로그램(평생교육)전문사서, 대외협력전문사서, 전산전문사서)과 대상별 1종(어린이전문사서)으로 나타났다.

본 연구는 공공도서관 사서의 전문성 강화를 위한 전문사서 제도 도입을 위한 기초자료가 될 것이며, 나아가 전문가의 능력신장을 도모하여 사서직의 전문화수준을 높이는데 기여하기를 바란다. 그러나 전문사서제도의 확립은 전문사서에 대한 역할과 교육제도의 변화, 교육내용의 변화, 자격제도의 변화, 기존 사서의 교육훈련강화, 인력선발과 임용방식 개선, 공무원법, 도서관법의 개정과 지침정비 등의 해결 난제를 포함하고 있다. 따라서 후속으로 타 관종의 직무분석, 전문사서 유형에 따른 교육과정 개발 등이 추가적으로 연구되어야 할 것이다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉

