

발 간 등 록 번 호
11-1371029-000233-01



디지털 전환과 코로나19로 인한 사서직 직무변화 현황조사 및 정책적 지원방안 연구 최종보고서

2022. 07.



문화체육관광부
국립중앙도서관

디지털 전환과 코로나19로 인한 사서직 직무변화 현황조사 및 정책적 지원방안 연구 최종보고서

2022. 07.

의뢰기관 : 국립중앙도서관

연구기관 : (사)한국노동사회연구소

연구진

책임연구원: 윤자호 한국노동사회연구소 연구위원

공동연구원: 이선미 한국노동사회연구소 연구원

김보희 가톨릭대학교 사회학과 석사수료

제 출 문

국립중앙도서관장 귀하

이 보고서를 “디지털 전환과 코로나19로 인한 사서직 직무변화 현황조사 및 정책적 지원 방안 연구” 과제의 최종보고서로 제출합니다.

2022년 7월

(사)한국노동사회연구소 이사장 이원보

목 차

I. 서론 (윤자호)	1
1. 연구배경과 연구목적	1
2. 연구방법과 보고서의 구성	2
II. 국내 도서관 환경 및 사서 직무변화와 쟁점 (윤자호, 김보희)	4
1. 사서 직업 및 직무 규정과 전망	4
2. 도서관 및 사서 업무 변화	6
3. 제도적 환경 변화에 따른 도서관의 변화	15
4. 요약 및 소결	23
III. 도서관 운영 현황과 실태 (이선미)	26
1. 자료수집 및 개요	26
2. 도서관 일반 현황 및 운영 실태	26
3. 코로나19 이후 신규/확대 사업 현황	44
4. 요약 및 소결	48
IV. 도서관 사서 업무환경 실태조사 (윤자호, 김보희)	51
1. 조사 개요	51
2. 응답자 특성	52
3. 주된 업무와 업무 변화	57
4. 노동시간과 노동과정	67
5. 업무환경 변화와 교육훈련	73
6. 고충과 의견	77
7. 소결	83
V. 결론 및 정책제언 (윤자호)	86
1. 요약과 함의	86
2. 정책제언	90
참고문헌	97
부록 - 도서관 사서 업무환경 실태조사 주요 결과 요약	99

표 목 차

<표 2-1> 사서 표준 직업분류 주요 내용	4
<표 2-2> 국가직무능력표준 사서직 영역별 세부직무 보완	5
<표 2-3> 「도서관법」 주요 국회입법 현황과 제안 배경	7
<표 2-4> 국립중앙도서관 업무 변화	8
<표 2-5> 공공도서관 업무 변화	9
<표 2-6> 학교도서관 업무 변화	10
<표 2-7> 대학도서관 업무 변화	11
<표 2-8> 『한국도서관기준』에 따른 이용자 봉사업무 변화	13
<표 2-9> 공공도서관 채용공고 주요 내용 (2014~2022)	14
<표 2-10> 대학도서관 구직 공고 주요 내용 (2014~2022)	15
<표 2-11> 도서관 둘러싼 환경 진단과 평가: 제1차 도서관발전종합계획	17
<표 2-12> 정책 목표와 주요 사업: 제1차 도서관발전종합계획	18
<표 2-13> 정책 목표와 주요 사업: 제2차 도서관발전종합계획	18
<표 2-14> 정책 목표와 주요 사업: 제3차 도서관발전종합계획	19
<표 3-1> 국립도서관 현황(2020년 12월 31일 기준)	27
<표 3-2> 국립도서관의 주요 서비스 운영현황(2020년)	27
<표 3-3> 지역별 공공도서관 수(2017~2021)	32
<표 3-4> 지역별 학교도서관 수(2017~2021)	38
<표 3-5> 전국 국공립대학교도서관 현황(2021년 기준)	41
<표 3-6> 국립도서관의 코로나19 관련 서비스 현황	45
<표 3-7> 공공도서관의 코로나19 관련 신규 서비스 현황	46
<표 3-8> 학교도서관의 코로나19 관련 신규 서비스 현황	47
<표 3-9> 국공립대학교도서관의 코로나19 관련 신규 서비스 현황	48
<표 3-10> 국립·공공·학교·국공립대학교도서관의 코로나19 관련 신규 서비스 현황	50
<표 4-1> 면접 참여자 특성	52
<표 4-2> 응답자 특성: 성별, 연령	53
<표 4-3> 응답자 특성: 혼인 여부, 최종 학력	53
<표 4-4> 응답자 특성: 고용형태, 시간선택제 여부	54
<표 4-5> 응답자 특성: 직급	54
<표 4-6> 응답자 특성: 도서관 소재지	55
<표 4-7> 근속	57
<표 4-8> 경력	57
<표 4-9> 지난 1년 담당 업무: 국립도서관 (1순위~10순위)	58
<표 4-10> 지난 1년 담당 업무: 공공도서관 (1순위~10순위)	58
<표 4-11> 공공도서관 지난 1년 담당 업무 상위 5개: 경력별	60

<표 4-12> 지난 1년 담당 업무: 대학도서관 (1순위~10순위)	60
<표 4-13> 지난 1년 담당 업무: 학교도서관 (1순위~10순위)	61
<표 4-14> 지난 1년 업무량 증가한 업무: 국립도서관	62
<표 4-15> 지난 1년 업무량 증가한 업무: 공공도서관	62
<표 4-16> 지난 1년 업무량 증가한 업무: 대학도서관	63
<표 4-17> 지난 1년 강도와 업무량 증가한 업무: 학교도서관	64
<표 4-18> 지난 1년 업무강도 및 업무량 증가 여부, 주된 원인	64
<표 4-19> 코로나19 이후 근무조건 변화	66
<표 4-20> 코로나19 이후 근무조건 변화: 평균점수 비교	67
<표 4-21> 업무 스트레스: 업무 요구	67
<표 4-22> 업무 스트레스: 사서직 종사자-전체 근로자 비교	68
<표 4-23> 평균 출근일, 주말근무, 휴일근무 현황 (2022년 5월 기준)	69
<표 4-24> 평균 근로시간, 휴게시간, 초과근무 현황 (2022년 5월 기준)	69
<표 4-25> 초과근무 주된 이유 (1순위)	69
<표 4-26> 연차휴가, 생리휴가 (2021년 기준)	70
<표 4-27> 업무과정 건강장해 요인	71
<표 4-28> 업무과정 건강장해 요인 경험률: 도서관 유형별	72
<표 4-29> 업무과정 건강장해 요인: 사서직 종사자와 전체 근로자 비교	73
<표 4-30> 지난 3년 도서관 업무환경 변화	73
<표 4-31> 환경 변화로 인한 업무 난이도 변화	74
<표 4-32> 환경 변화로 인한 업무 난이도 변화: 평균 비교	74
<표 4-33> 신기술 도입에 대한 인식: 과부하	75
<표 4-34> 신기술 도입에 대한 인식: 불안정	76
<표 4-35> 신기술 도입에 대한 인식: 일-생활균형 침해	76
<표 4-36> 신기술 도입에 대한 인식: 호의적 관심	76
<표 4-37> 인사제도 및 교육훈련 경험과 전망	77
<표 4-38> 이용자 응대 과정에서의 불안과 침해	77
<표 4-39> 이용자로부터의 괴롭힘: 폭언, 폭행, 성희롱, 업무상 괴롭힘	78
<표 4-40> 업무상 질병 경험, 질병으로 인해 쉰 기간	79
<표 4-41> 괴롭힘 대응 (1순위)	80
<표 4-42> 괴롭힘 경험 시 조직으로부터 받은 조치, 고충호소 절차 유무	80
<표 4-43> 정책 개선 의견	82
<표 4-44> 정책 개선 의견: 도서관 유형별	83
<표 5-1> 도서관 환경 변화와 역할 변화: 「도서관법」, 「도서관발전종합계획」	86
<표 5-2> 사서 업무 확장 현황: 「도서관법」, 『한국도서관기준』	87
<표 5-3> 도서관 운영 현황과 코로나19 이후 신규 사업 전망	89

그림목차

[그림 2-1] 도서관법 제정·개정 추이	7
[그림 3-1] 국립도서관 사서 수 현황(2016-2020)	28
[그림 3-2] 국립도서관 장서 수 현황(2016-2020)	29
[그림 3-3] 국립도서관 방문자 수, 이용책 수(2016-2020)	29
[그림 3-4] 국립도서관 상호대차 제공 횟수(2016-2020)	30
[그림 3-5] 국립도서관 프로그램 제공 횟수(2016-2020)	31
[그림 3-6] 운영주체별 공공도서관 수(2017~2021)	32
[그림 3-7] 공공도서관 사서직 현황(2017~2021)	33
[그림 3-8] 공공도서관 장서(인쇄자료) 수(2017~2021)	34
[그림 3-9] 공공도서관 방문자 수(2017-2021)	34
[그림 3-10] 공공도서관 대출자 수(2017-2021)	35
[그림 3-11] 공공도서관 상호대차 제공 횟수(2017-2021)	36
[그림 3-12] 공공도서관 프로그램 제공 횟수(2017-2021)	36
[그림 3-13] 학교도서관 수(2017~2021)	38
[그림 3-14] 학교도서관 사서교사* 수(2017~2021)	39
[그림 3-15] 학교도서관 장서(비도서 제외) 수(2017~2021)	40
[그림 3-16] 학교도서관 연간이용자 수(2017-2021)	40
[그림 3-17] 학교도서관 연간이용책 수(2017-2021)	41
[그림 3-18] 국공립대학도서관 사서 수(2017~2021)	42
[그림 3-19] 국공립대학도서관 장서 수(2017~2021)	43
[그림 3-20] 국공립대학도서관 대출자 수(2017-2021)	43
[그림 3-21] 국공립대학교도서관 대출책 수(2017-2021)	44
[그림 4-1] 응답자 특성: 도서관 유형	53
[그림 4-2] 근무 장소: 국립도서관	55
[그림 4-3] 근무 장소: 공공도서관	56
[그림 4-4] 근무 장소: 대학도서관	56
[그림 4-5] 근무 장소: 학교도서관	56
[그림 4-6] 지난 1년 업무량 증가 주된 원인 (1순위+2순위)	65
[그림 4-7] 초과근무 주된 이유(1순위+2순위)	70
[그림 4-8] 생리휴가 사용 현황 (2021년 기준)	71
[그림 4-9] 신기술 도입에 대한 인식과 전망	75
[그림 4-10] 폭언, 폭행, 성희롱, 직장 내 괴롭힘으로 인한 번아웃 경험	79
[그림 4-11] 업무 과정에서 불이익 경험 시 법률 자문·구제 요청 경험	81
[그림 4-12] 업무과정에서 불이익 경험 시 법률 자문·구제 요청 기관	82

I. 서론

1. 연구배경과 연구목적

1) 연구배경

- 오랫동안 도서관은 주변 시민들의 행복과 지식추구권, 그리고 사회적 가치를 위해 자리매김해옴. 고전적인 도서관이라는 공간은 조용한 곳에서 책을 읽고 정보를 얻어가거나 책을 보존하는 곳으로 인식되어 왔으나, 4차 산업혁명 시대와 포스트 코로나 시대에서 도서관은 기존 인식과 다른 새로운 공간으로서 역할을 얻게 됨.
- 현재 모든 분야에서 빅데이터, 인공지능 등 다양한 디지털 전환으로 새로운 환경의 변화가 생기고 있음. 이런 현상은 단순한 기술의 변화만이 아닌 인간의 여가 활동, 정보추구방식 등 다양한 생활방식에서도 변화를 가져왔음. 이러한 과도기 시점에 도서관 역시 변화를 겪고 있음.
 - 또한, 4차 산업혁명·디지털 시대의 도래와 점점 더 개인화·전문화되어가는 도서관 이용자의 정보요구 대응을 위한 사서직무 종사자의 디지털역량 강화는 더욱 중요해지고 있음.
- 또한, 사서들은 신기술을 비롯한 각종 환경변화로 인해 직무 스트레스를 겪고 있을 가능성이 큰 것으로 파악됨. 대학도서관 사서를 대상으로 한 연구조사 결과(서만덕, 2021), 대학 도서관 사서들은 기술의 불안정성·기술 과부하 등과 같은 테크노스트레스로 인해 직무소진을 경험하고 있었음.
- 코로나19로 인한 사회 전반에 걸친 급격한 변화는 도서관 제공서비스 영역의 확장을 가져왔음. 하지만 이로 인한 업무 가중 및 불특정 이용자 응대에 대한 정신적 스트레스, 그리고 근무환경 내 위험요소 증가 등으로 신체적 위험도 역시 높아지는 상황임.
- 사서직 종사자의 감정노동 문제는 만성적이나, 충분히 가시화되지 못하고 있음. 서울지역 공공도서관 사서 노동실태조사 결과(김종진 외, 2019) 사서는 공무원과 비공무원을 막론하고 이용객과 내방객의 폭언에 일상적으로 노출되고 있음이 드러남.

폭언 경험은 이용객 및 내방객(67.9%) > 상사(17.2%) > 동료(14.2%) 순임. 폭언, 폭행, 괴롭힘 등으로 인한 번아웃 경험률은 61.4%에 이름.

- 이러한 급격한 변화의 중심에 있는 도서관 업무변화 현황을 조사하고, 이를 토대로 그 일선에 있는 사서직무 종사자의 역량개발과 전문성 강화를 위한 지원방안을 강구할 필요가 있음. 또한, 감정노동 관련 침해로부터 보호 가능한 정책적 대안을 마련하여 제도화하고자 함.

2) 연구목적

- 본 연구의 목적과 내용은 크게 네 가지임.
 - 첫째, 디지털 전환과 코로나19 등 도서관 변화에 영향을 미치는 외부 환경요인을 분석하는 것임. 디지털 전환 가속화, 코로나19로 인한 사회문화적 변화상 등이 대표적인 내용임.
 - 둘째, 코로나19로 인해 도서관은 서비스의 변화뿐 아니라 공간의 변화를 맞이했으나, 이를 드러내는 조사연구는 아직까지 미비하게 이루어진 것이 현실임. 이에 코로나19 이후 도서관 현황 및 이용행태 변화를 분석하고자 함.
 - 셋째, 실태조사를 통해 사서직무 종사자의 근무여건을 살펴보는 것임. 실태조사는 설문조사와 면접조사로 구성됨.
 - 넷째, 실증적인 자료를 통해 사서직무 종사자의 업무환경 개선을 위한 정책적·제도적 방향을 도출하고자 함.

2. 연구방법과 보고서의 구성

1) 연구방법

- 이 연구에서는 문헌연구, 통계자료 및 조사표 분석, 설문조사 및 면접조사 방법을 활용했음.
- 문헌연구
 - 문헌연구를 통해서는 도서관을 둘러싼 환경 변화와 사서 직무의 변화를 도출했음. 분석 자료는 △도서관 및 사서 업무(직무) 관련 선행연구, △정책자료(도서관발전중

합계획, 한국도서관기준), △관련법(도서관법, 대학도서관법) 등임.

□ 통계자료 및 조사표 분석

- ‘국가도서관통계시스템’에서 제공하는 도서관 통계 분석을 통해 도서관 현황 및 이용행태 변화를 분석함. 또한, 코로나19 이후 도서관 업무환경의 변화를 포착하기 위해 국립중앙도서관 협조를 통해 관종별(△국립도서관, △국립대학도서관, △지자체 및 교육청 소속 공공도서관, △국·공립 학교도서관 등) 신규 및 확대 사업 현황을 수집하여 분석했음.

□ 설문조사

- 국립중앙도서관의 협조를 통해 관종별 사서직 종사자를 대상으로 한 온라인 설문조사를 실시했음. 설문조사 전문 플랫폼 서베이몽키를 활용했으며, 설문 문항 구성은 연구진이 마련한 초안을 바탕으로 국립중앙도서관과 사서직 종사자의 자문을 통해 수정했음.

□ 면접조사

- 면접조사를 통해 문헌연구나 설문조사를 통해서 파악하기 힘든 사서직 종사자의 고충과 업무환경 변화를 포착하고자 했음. 따라서 도서관 소재지와 직급(경력)을 고려해 사서직 종사자 대상 심층면접을 수행했으며, 수도권 외 지역에 거주하는 연구참여자의 경우 zoom(화상회의 서비스)을 활용한 비대면 면접을 진행함.

2) 보고서의 구성

- 이 보고서는 I 장에 이어 II장에서는 문헌연구를 통해 국내 도서관 환경 및 사서 직무변화와 주된 쟁점을 검토했음. III장에서는 ‘국가도서관통계시스템’과 관종별 신규 및 확대 사업 조사표를 분석하고, IV장에서는 설문조사와 면접조사 결과를 영역별로 나누어 분석함. 마지막으로 V장에서는 기존 논의를 토대로 정책적 개선 과제를 제시함.

II. 국내 도서관 환경 및 사서 직무변화와 쟁점

1. 사서 직업 및 직무 규정과 전망

□ 사서 직업 규정

○ 고용노동부 『한국직업사전』에 따르면 ‘사서’란 “도서관 및 자료실에서 도서 및 자료를 관리하고 이용자가 원하는 자료를 대출 및 수납하는 업무”에 종사하는 자임. ‘사서 업무’는 크게 7개 영역으로 구분되는데, ①선정업무, ②취득 업무, ③조직 업무와 접근성 제공, ④보존과 관리 업무, ⑤이용자 지원 업무, ⑥이용자 교육업무, ⑦도서관 운영과 경영업무로 구성됨(Gorman, 2000; 김종진 외, 2019에서 재인용).

– 통계청 기준 ‘사서’에 해당되는 직업은 통계청 한국표준직업분류(KSCO) 7차 기준 ‘전문가 및 관련 종사자(대분류) - 문화예술스포츠 전문가 및 관련직(중분류) - 학예사, 사서 및 기록관리사(소분류) - 사서 및 기록물 관리사(세분류)’임.

– 하지만 정부 통계에서는 세분류를 제공하고 있지 않아, 사서의 노동실태와 환경을 살펴보기 위해서는 실태조사를 수행할 필요가 있음.

○ 고용노동부 워크넷에서 제공하는 『한국직업사전』에 의하면 사서는 “도서관 및 자료실에서 도서 및 자료를 관리하고 이용자가 원하는 자료를 대출 및 수납하는 업무를 한다.”고 정의되어 있음.

– 약 14년에서 16년 정도의 교육과정(대졸)을 이수한 직업군으로 분류하고 있고, 자격 면허는 준사서, 정사서, 사서교사 세 가지 형태로 구분함.

– 사서 업무는 자료, 사람, 사물 세 가지 직무 기능으로 구분하고, 숙련기간은 1년 ~ 2년으로 판단하고 있으며, 작업 강도는 가벼운 작업으로 실내 업무가 주된 내용으로 되어 있음.

<표 2-1> 사서 표준 직업분류 주요 내용

구분	내용	구분	내용
정규교육	14년 초과 ~ 16년 이하(대졸 정도)	작업장소	실내
숙련기간	1년 초과 ~ 2년 이하	작업환경	-
직무기능	자료(조정), 사람(말하기-신호) 사물(단순작업)	관련직업	주제전문사서, 사서교사
작업강도	가벼운 작업	자격/면허	준사서, 정사서, 사서교사

*출처 : 고용노동부 워크넷 사서 검색(<https://www.work.go.kr>, 검색일 : 2022.05.03.)

○ 국가직무능력표준(이하 NCS)은 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 직무 능력을 국가가 체계화한 것임. ‘사서’의 경우, 도서관 예산, 도서관 정책(저작권), 이용자별 서비스, 이용자 연구, 정보 리터러시 등의 업무가 누락되어 있는 등 일부 한계점이 있음(차성중, 2016).

- 위와 같은 비판의 연장선에서, 이종창·권나현(2017)은 한국도서관협회에서 제시한 ‘전문직 기반’의 항목들을 추가 구성함. 그 내용은 ①도서관 및 정보전문직의 윤리·가치, ②도서관 및 커뮤니케이션 역사, ③지식사회에서 도서관 및 사서의 역할 변화, ④도서관 및 사서의 권익 옹호 활동, ⑤커뮤니케이션 기법, ⑥도서관서비스와 저작권, ⑦저작권 및 라이선스 계약, ⑧ 개인정보 관리임.
- 한편, 박태연 외(2018)는 ‘문화·평생교육서비스’ 영역에 ‘이용자별 서비스’와 ‘정보 리터러시’ 항목을 추가할 필요성이 있음을 지적함.

<표 2-2> 국가직무능력표준 사서직 영역별 세부직무 보완

직무영역	세부직무	직무영역	세부직무
① 정보자료조직	분류하기	④ 정보자료서비스	이용자정보서비스 기획하기
	목록 작성하기		이용자정보서비스 운영하기
	메타자료 작성하기		이용자정보서비스 평가하기
	문헌정보 선택하기		문헌정보 이용 평가하기
	문헌정보 입수하기	⑤ 독서활동서비스	프로그램 요구분석하기
	문헌정보 평가하기		프로그램 설계하기
	문헌정보 자료 수집하기		프로그램 운영계획 수립하기
	이용자 정보 요구분석하기		프로그램 진행하기
	수집정책 개발하기		프로그램 평가하기
② 정보시스템 관리	문헌정보시스템 환경 분석하기	⑥ 문화·평생교육 서비스	문헌정보서비스 마케팅 기획하기
	문헌정보시스템 기획하기		문헌정보서비스 마케팅 실행하기
	문헌정보시스템 구축하기		문헌정보서비스 마케팅 평가하기
	문헌정보시스템 운영하기		프로그램 운영 평가하기
	문헌정보시스템 평가하기		이용자별 서비스
③ 정보자료관리	정보 분석하기	⑦ 운영관리	정보리터러시
	정보 가공하기		기획전략 수립하기
	생산된 정보평가하기		조직인사관리하기
	수집자료 관리하기	⑧ 대외협력	시설이용 평가하기
	보존하기		정책분석 적용하기
	폐기하기	⑨ 추가영역	유관기관과 협력하기
	디지털 아카이빙		도서관 및 정보전문직의 윤리·가치
	연구성과 분석하기		도서관 및 커뮤니케이션 역사
	전자문서 생성하기		지식사회에서 도서관 및 사서의 역할변화
	전자문서 분류하기		도서관 및 사서의 권익 옹호 활동
	전자문서 활용하기		

직무영역	세부직무	직무영역	세부직무
	전자문서 이관하기		커뮤니케이션 기법
	전자문서 보존하기		도서관서비스와 저작권
			저작권 및 라이선스 계약
			개인정보 관리

* 자료: 박태연 외(2018); 김종진 외(2019, pp. 121~122)에서 재인용

□ 도서관과 사서 일자리 전망 - 전문성 강화와 직무교육 필요

○ 한국고용정보원(2020)의 『2019-2029 중장기 인력수급전망』에 의하면, ‘사서 및 기록물 관리사’는 향후 10년간 취업자 수가 현 상태와 비슷한 수준을 유지할 것으로 전망됨. △정보화 사회의 흐름 △평생교육의 수요 증가 △공공도서관의 편의성 개선 등으로 인해 사서직 전문 인력의 충원과 도서관 협력시스템 구축 등 공공도서관 지원정책들을 추진하고 있는 바, 사서의 수요는 지속될 예정임(한국고용정보원, 2020).

- 다만, 도서관은 단순히 정보를 제공하는 장소에서 벗어나 종합적인 ‘정보문화센터’로 변모하고 있음. 이에 따라 사서가 음악, 예술, 전시, 교육 등 문화 융합적인 역할을 수행하게 되면서 전통적인 업무 외에 서비스 마인드 및 전문성이 더욱 강조되고 있음(한국고용정보원, 2020). 이는 각각 감정노동과 직무변화에 따른 경력 개발 및 직무교육으로 연결됨.

2. 도서관 및 사서 업무 변화

1) 도서관 업무 변화 - 「도서관법」, 「대학도서관법」 분석

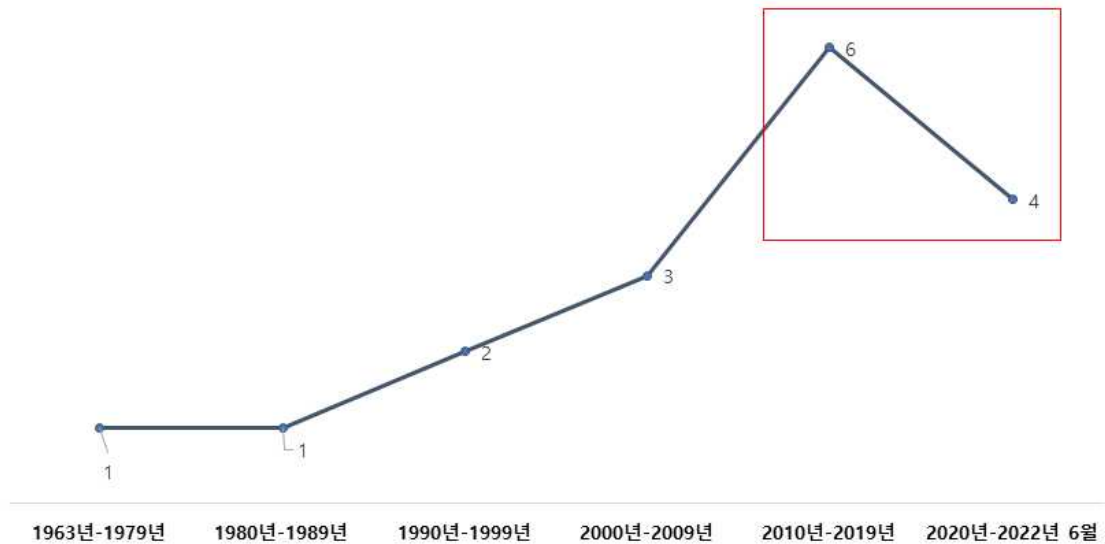
□ 「도서관법」 - 2010년 이후 활발한 개정

○ 「도서관법」은 “국민의 정보 접근권과 알 권리를 보장하는 도서관의 사회적 책임과 그 역할 수행에 필요한 사항을 규정하여, 도서관의 육성과 서비스를 활성화함으로써 사회 전반에 대한 자료의 효율적인 제공과 유통, 정보접근 및 이용의 격차해소, 평생교육의 증진 등 국가 및 사회의 문화발전에 이바지함을 목적”을 목적으로 하는 법임.

- 1963년 11월 제정 이후 17번 개정되었는데, 1963년부터 2009년까지 6회 개정되었다가 2011년 이후 9번 개정됨. 도서관을 둘러싼 환경 변화 내지는 정책 변화는 2010년 이후 더욱 활발해진 것으로 추정됨. 또한, 2020년과 2022년 6월 2년

반 사이 4번의 개정이 있었던 것으로 보아, 2020년대 도서관 환경 변화는 이전보다 활발하게 이루어지고 있다고 볼 수 있음.

[그림 2-1] 도서관법 제정·개정 추이 (단위: 회)



자료: 법제처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>) 접속일: 2022.07.15.

- 2010년 이후 원안가결된 입법안에서 언급된 제안 배경을 살펴보면 “지식정보격차 해소와 정보 취약계층 대상 서비스 확대, 도서관 간 지원 및 협력체계 강화, 정보통신기술 발전”이 주되게 언급되고 있는 것을 확인할 수 있음. 또한, 코로나19 대유행과 장기화와 조응해 도서관 시설 관리 및 예방대책 수립 필요성 역시 제기된 바 있음.

<표 2-3> 「도서관법」 주요 국회입법 현황과 제안 배경

제안자(시기)	배경
문화체육관광방송통신위원장 (2011.12.)	국가 및 지방자치단체는 지식정보 취약계층의 지식정보격차 해소를 위한 지원시책을 수립·시행하고, 도서관은 도서관자료의 확충, 제공 등의 조치를 취하도록 책무를 구체화
교육문화체육관광위원회 (2015.12.)	21세기 지식·창조사회에서 도서관의 역할을 강화하고 정책의 효율성을 제고하기 위해 도서관간의 지원·협력체계 기능 등을 수행하는 지역대표도서관의 정의와 공립 공공도서관의 범주를 명확히 하는 한편, 정보통신기술의 발전에 따라 국립중앙도서관의 자료수집 및 서비스 강화
임오경의원 등 11인 (2021.02.)	코로나바이러스감염증-19(이하 코로나19)로 사회적 거리두기와 방역수칙이 시행됨에 따라 도서관 이용이 제한되고 있음. 코로나19가 장기화되면서 감염병 유행 전반에 대한 장기적이고도 지속적인 도서관시설 관리 및 예방대책 수립 필요
문화체육관광위원회 (2021.11.)	도서관의 운영과 그 발전을 국가가 책임질 수 있도록 체계를 재정비하면서 동시에 장애인 등 지식정보 취약계층에 대한 배려를 강화하고 시민들이 도서관을 보편적으로 이용할 수 있도록 관련 규정을 정비할 필요

자료: 의안정보시스템(<https://likms.assembly.go.kr/bill/main.do>), 접속 및 검색일: 2022.07.19.

* 원안가결 한정 분석

- 이하 「도서관법」에서 다루고 있는 국립중앙도서관, 공공도서관, 그리고 학교도서관의 업무 변화를 살펴볼 것임. 분석 대상은 일부개정 및 전부개정이 있었던 △1987년 11월 △2006년 10월 △2016년 2월 △2022년 1월 개정안임.

□ 국립중앙도서관

- 국립중앙도서관 업무 변화는 2006년 10월 개정안과 2016년 2월 개정안에서 확인됨. 도서관 업무의 경우, 2006년 “종합계획에 따른 관련 시책 시행”과 “정보화를 통한 국가문헌정보체계 구축”이 두드러지게 나타남. “종합계획에 따른 시책 시행”은 도서관 정책 시행 거버넌스의 한 축으로서 기능이 부여된 것이라고 볼 수 있음.
- 2016년 개정안에서 나타난 변화는 “독서 진흥 활동을 위한 지원 및 협력” 업무와 도서관 자료 납본에 있어서 온라인자료 및 디지털파일 형태 납본이 추가된 것임. 또한, 온라인자료의 수집과 보존 업무가 신설되어, 2010년 이후 디지털화에 따른 업무 변화가 활발하게 이루어진 것을 확인할 수 있음.

<표 2-4> 국립중앙도서관 업무 변화

개정 시기	도서관 업무	변경 및 추가 업무
1987.11	1. 국내외자료의 수집·정리·분석·보존·축적 및 공중예의 이용 2. 다른 도서관과의 정보자료의 유통 3. 각종 서지의 작성 및 표준화와 국제표준자료번호제도의 운영 4. 전산화를 통한 국가문헌정보체계 및 도서관정보협력망의 통할 5. 외국도서관과의 협력 및 자료의 국제교류 6. 다른 도서관에 대한 업무 및 사회교육활동의 지도·지원 7. 도서관운영에 관한 조사·연구 8. 사서직원의 연수 9. 기타 국립중앙도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무	- 도서관자료납본 : 정당한 보상 - 국제표준자료번호 부여
2006.10	1. 종합계획에 따른 관련 시책의 시행 2. 국내외 자료의 수집·제공·보존관리 3. 국가 서지 작성 및 표준화 4. 정보화를 통한 국가문헌정보체계 구축 5. 도서관직원의 교육훈련 등 국내 도서관에 대한 지도·지원 및 협력 6. 외국도서관과의 교류 및 협력 7. 도서관발전을 위한 정책 개발 및 조사·연구 8. 그 밖에 국가대표도서관으로서 기능을 수행하는데 필요한 업무	- 도서관자료납본 : (개정) 제출필증 교부 및 정당한 보상 - 국제표준자료번호 부여
2016.2	1. 종합계획에 따른 관련 시책의 시행 2. 국내외 도서관자료의 수집·제공·보존관리 3. 국가 서지 작성 및 표준화 4. 정보화를 통한 국가문헌정보체계 구축 5. 도서관직원의 교육훈련 등 국내 도서관에 대한 지도·지원 및 협력 6. 외국도서관과의 교류 및 협력 7. 도서관발전을 위한 조사 및 연구 8. 「독서문화진흥법」에 따른 독서 진흥 활동을 위한 지원 및 협력	- 도서관자료납본 : (신설) 국제표준자료번호 부여받은 온라인자료 (신설) 디지털파일 형태 납본, (개정) 납본 증명서 발급 및 정당한 보상(수정) - (신설) 온라인자료 수집과 보존

개정 시기	도서관 업무	변경 및 추가 업무
	9. 그 밖에 국가대표도서관으로서 기능을 수행하는데 필요한 업무	
2022.1	—	—

자료: 국가법령정보센터 연혁법령, 각 년도(<https://www.law.go.kr/>), 접속일: 2022.06.28.

* 밑줄친 항목은 신규로 추가되거나 변경된 내용임

□ 공공도서관 업무 변화

○ 공공도서관의 경우, 2006년 10월 개정안에서 자료 수집 및 보존 협력 체계와 지역 공공도서관 협력 체계 구축이라는 흐름이 나타난다. 또한, “국립중앙도서관 자료 수집활동 및 도서관 협력사업 지원”이 신설된 것을 확인할 수 있음.

- 2016년 2월 개정안에서는 “국립중앙도서관 자료 수집활동 및 도서관 협력사업 지원” 대신, “다른 도서관과의 긴밀한 협력 및 도서관자료의 상호대차”가 신설됨. 이는 도서관 협력체계 변화를 반영한 결과인 것으로 보임.
- 또한, “공중에 필요한 정보 제공”에 더해 “지방행정에 필요한 정보 제공”이 신설됨. “독서의 생활화를 위한 계획 수립” 신설은 국립중앙도서관 업무 변화에서도 살펴봤듯 「독서문화진흥법」에 따른 업무 변화임.

<표 2-5> 공공도서관 업무 변화

개정 시기	도서관 업무
1987.11	1. 자료의 수집·정리·분석·보존·축적 및 공중에의 이용 2. 공중에 필요한 정보의 제공 3. 강연회·감상회·전시회·독서회 기타 사회교육 및 문화활동의 주최 또는 장려 4. 다른 도서관과의 자료교류 5. 도서관업무에 관한 조사·연구 6. 기타 공공도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무
2006.10	1. 시·도 단위의 종합적인 자료의 수집·정리·보존 및 제공 2. 지역의 공공도서관 지원 및 협력사업 수행 3. 도서관 업무에 관한 조사·연구 4. 지역의 자료수집 지원 및 다른 도서관으로부터 이관받은 자료의 보존 5. 국립중앙도서관의 자료 수집활동 및 도서관 협력사업 등 지원 6. 그 밖에 지역대표도서관으로서 필요한 업무
2016.2	1. 도서관자료의 수집·정리·보존 및 공중에 이용 제공 2. 공중에 필요한 정보의 제공 및 지방행정에 필요한 정보의 제공 3. 독서의 생활화를 위한 계획의 수립 및 실시 4. 강연회, 전시회, 독서회, 문화행사 및 평생교육 관련 행사의 주최 또는 장려 5. 다른 도서관과의 긴밀한 협력 및 도서관자료의 상호대차 6. 지역 특성에 따른 분관 등의 설립 및 육성 7. 그 밖에 공공도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무
2022.1	—

자료: 국가법령정보센터 연혁법령, 각 년도(<https://www.law.go.kr/>), 접속일: 2022.06.28.

* 밑줄친 항목은 신규로 추가되거나 변경된 내용임

□ 학교도서관 업무 변화

- 학교도서관은 2006년 10월 개정안 이후 「도서관법」에서 규정하는 업무 변화는 없음. 2006년 개정안에서는 기존 학교교육에 필요한 자료 수집과 독서지도, 시청각자료 개발에 더해서 “학교소장 교육자료 통합관리 및 이용제공”, “정보관리시스템과 통신망을 이용한 정보공유체제 구축 및 이용 제공”, “정보 활용 교육”이 추가됨. 즉, 디지털화로 인한 교육 내용의 변화(추가)와 자료 및 정보 관리체제 변화가 두드러지게 나타남.

<표 2-6> 학교도서관 업무 변화

개정 시기	도서관 업무
1987.11	1. 학교교육에 필요한 자료의 수집·정리·분석·보존·축적 및 그 이용 2. 독서지도 및 도서관이용의 지도 3. 시청각자료의 개발·제작 및 이용 4. 기타 학교도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무
2006.10	1. 학교교육에 필요한 도서관자료의 수집·정리·보존 및 이용서비스 제공 2. <u>학교소장 교육 자료의 통합관리 및 이용 제공</u> 3. 시청각자료 및 멀티미디어 자료의 개발·제작 및 이용 제공 4. <u>정보관리시스템과 통신망을 이용한 정보공유체제의 구축 및 이용 제공</u> 5. 도서관 이용의 지도 및 독서교육, 협동수업 등을 통한 정보 활용의 교육 6. 그 밖에 학교도서관으로서 해야 할 기능수행에 필요한 업무-
2016.2	-
2022.1	-

자료: 국가법령정보센터 연혁법령, 각 년도(<https://www.law.go.kr/>), 접속일: 2022.06.28.

* 밑줄친 항목은 신규로 추가되거나 변경된 내용임

□ 대학도서관 업무 변화

- 「대학도서관진흥법(이하 대학도서관법)」은 “대학도서관의 설립·운영·지원 등에 관한 사항을 규정함으로써 대학도서관의 진흥을 통하여 대학의 교육 및 연구경쟁력 향상에 기여하는 것”을 목적으로 함.

- 「대학도서관법」은 2015년 3월 제정되었으며, 이후 2018년 12월과 2021년 12월 두 번 개정되었음. 해당 법이 제정되기 전까지 대학도서관의 설치 및 업무, 그리고 지도·감독과 관련된 사항은 「도서관법」에서 다루고 있었음. 따라서 대학도서관의 업무 변화는 「도서관법」과 「대학도서관법」을 통해서 살펴봤음.¹⁾

- 1987년 개정안에서 규정하는 대학도서관의 업무는 2006년 개정안에서 압축적으로

1) 분석 대상은 「도서관법」의 경우 △1987년 11월 △2006년 10월 그리고 △「대학도서관법」 제정 직전 개정안인 2012년 2월 개정안임. 「대학도서관법」은 제정 이후 도서관 업무 상 변화가 없음.

표현되고 있음. “교수와 학생의 연구 및 교육활동에 필요한 자료 수집·정리·분석·보존·축적 및 그 이용”과 “도서관이용의 체계적 지도”는 “대학교육에 필요한 각종 정보자료의 수집·정리·보존 및 서비스 제공”으로 수렴된 것을 확인할 수 있음.

－ 대학도서관법에서 명시한 도서관 업무의 경우, 기존 도서관법에서 명시한 업무 외 “2. 교육 및 연구 활동에 필요한 지원”, “3. 학생들의 학습 및 수업활동에 필요한 지원”, 그리고 “4. 대학에서 생산한 각종 지식자원의 수집, 디지털화 및 운영” 세 가지가 추가됨.

－ 2와 3의 경우 기존 “대학교육에 필요한 각종 정보자료의 수집·정리·보존 및 서비스 제공”과 “효율적 교육 과정의 수행을 위한 지원”을 세분화한 내용으로 파악됨. “대학에서 생산한 각종 지식자원의 수집, 디지털화 및 운영”은 대학도서관에 요구되는 새로운 업무 내용인 것으로 보임.

<표 2-7> 대학도서관 업무 변화

관련법	제개정 시기	도서관 업무
도서관법	1987.11	1. 교수와 학생의 연구 및 교육활동에 필요한 자료의 수집·정리·분석·보존·축적 및 그 이용 2. 효율적 교육과정의 수행을 위한 지원 3. 도서관이용의 체계적 지도 4. 다른 도서관과의 협력과 정보망을 통한 정보자료의 유통 5. 기타 대학도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무
	2006.10	<u>1. 대학교육에 필요한 각종 정보자료의 수집·정리·보존 및 서비스 제공</u> 2. 효율적 교육 과정의 수행을 위한 지원 3. 다른 도서관 및 관련 기관과의 상호협력과 서비스 제공 4. 그 밖에 대학도서관으로서의 기능수행에 필요한 업무
	2012.02.	－
대학 도서관법	2015.03 2018.12 2021.12	1. 대학의 교육 및 연구에 필요한 도서관자료의 수집·정리·보존 및 서비스 제공 <u>2. 교육 및 연구 활동에 필요한 지원</u> <u>3. 학생들의 학습 및 수업활동에 필요한 지원</u> <u>4. 대학에서 생산한 각종 지식자원의 수집, 디지털화 및 운영</u> 5. 다른 도서관 및 관련 기관과의 상호협력과 서비스 제공 6. 그 밖에 대학도서관의 기능 수행에 필요한 업무

자료: 국가법령정보센터 연혁법령, 각 년도(<https://www.law.go.kr/>), 접속일: 2022.06.28.

* 밑줄친 항목은 신규로 추가되거나 변경된 내용임

2) 사서 업무 변화 - 『한국도서관기준』, 채용 공고문 분석

○ 1983년 사서 직무분석과 2003년 사서 직무분석을 비교한 연구(안인자, 2005)에 따르면, 1983년 사서업무는 전통적 자료관리업무 등 기술적 업무가 주를 이루고 있으며, 봉사업무는 참고업무와 대출업무뿐임.

- 한편, 2003년 시점 직무분석에 따르면 사서업무에는 △자료전산화업무 △이용정보교육 △지역사회봉사 △디지털정보시스템 운영 △네트워크에 의한 도서관협력업무 등 최소 40%이상의 새로운 업무가 발생하거나 기존 업무를 대체함(안인자, 2005).
- 위와 같은 직무분석연구 비교는 사서의 업무 변화를 살펴볼 수 있는 주된 자료이나, △연구마다 시기와 연구자가 달라 직무분석 방법이 다르다는 점, △사서 대상 직무분석 연구가 많지 않다는 점 등의 한계가 있음.

○ 따라서 이 연구에서는 『한국도서관기준』²⁾을 분석 자료로 삼는 선행연구(안인자, 2005)의 방식을 차용하되, 『한국도서관기준』 최신판이 2013년이기 때문에 최신 사서 업무 변화를 충분히 담고 있지 않을 가능성이 높음. 따라서 보조적으로 관중별 사서 채용 공고문을 분석하고자 함.

□ 『한국도서관기준』 분석 - 이용자 봉사업무의 세분화와 전문화

○ 공공도서관

- 2003년 『한국도서관기준』에서 살펴볼 수 있는 공공도서관 이용자 봉사업무의 변화는 노인과 장애인 등 지식정보 취약계층 대상에 대한 서비스와 교육·문화활동 프로그램 봉사가 추가된 것임.
- 2013년 『한국도서관기준』에서는 지식정보 취약계층에 노인과 장애인뿐 아니라 교정시설 수용자와 다문화 가정으로 대상이 확대되었고, 이용자 봉사업무 범주에 지역사회 요구에 따른 서비스와 온라인 접근 및 이용 활성화가 추가되었음. 구체적인 내용은 전자 네트워크 구축과 정보요구 대처임.

○ 대학도서관

- 대학도서관은 2003년 『한국도서관기준』에서는 대출열람봉사와 참고, 정보봉사만을 명시하고 있으나 이후 2013년에는 장애인 학생과 외국인 학생과 같은 정보 취약계층 학생 대상 적정 시설 및 정보서비스 제공, 지역사회 자료 및 시설 개방과 정보서비스 제공으로 확대됨.
- 또한 물리적 접근뿐 아니라 정보네트워크를 통한 원격접근 등 환경 조성이 추가

2) 한국도서관협회에서 발행하는 『한국도서관기준』은 관중별 도서관이 달성해야 할 양, 질, 범위와 수준을 정해놓은 도서관 척도임. 이 기준은 도서관의 정체성을 나타내고 법률에서 반영하지 못한 지표를 구체화하는 것을 목적으로 하며, 관중별 도서관의 사명과 목적, 조직 및 인적자원, 자료, 시설, 예산, 이용자봉사, 평가에 대한 내용을 서술함.

되었음.

○ 학교도서관

- 학교도서관의 경우 이용자 봉사업무 상 큰 틀에서의 변화는 드러나지 않으나, 다만 정보이용(활용)교육과 독서교육의 내용 체계가 세분화되었음.
- 2013년 『한국도서관기준』에서는 정보이용(활용)교육 학교급별 지도내용 체계를 △도서관과 정보활용 △정보 탐색과 접근 △정보분석과 해석 △정보 종합과 표현 △정보윤리와 사회적 책임으로 나누어 제시했음. 이 체계에서는 인쇄자료, 영상자료, 전자자료의 분석과 이해(정보분석과 해석)를 도모하고, 저작권 보호와 정보윤리와 같이 디지털화 시대에서 요구되는 시민으로서의 덕성 교육을 포괄하고 있음.
- 독서교육 역시 학교도서관 활용 교육뿐 아니라 △독서의 본질(독서 방법과 계획 등), △독서의 심리(독서 위생, 독서 흥미) △독서자료 △독서전략과 독해 △독서상담 △독서활동 및 행사 등 다양한 내용의 텍스트 읽기 교육을 다루고 있음.

<표 2-8> 『한국도서관기준』에 따른 이용자 봉사업무 변화

	공공도서관	대학도서관	학교도서관
1981년	<ul style="list-style-type: none"> - 대출, 열람, 봉사 - 참고, 정보봉사 - 아동, 청소년 봉사 - 사회교육활동 	<ul style="list-style-type: none"> - 조직, 시설, 자료, 예산기준 	<ul style="list-style-type: none"> - 대출열람 봉사, 참고, 정보봉사
2003년	<ul style="list-style-type: none"> - 대출, 열람, 봉사 - 참고, 정보봉사 - 아동, 청소년 봉사 - 사회교육활동 - <u>노인, 장애인 봉사</u> - <u>교육, 문화활동 프로그램 봉사</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - 조직, 시설, 자료, 예산기준 - <u>대출열람봉사</u> - <u>참고, 정보봉사</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - 대출열람 봉사, 참고, 정보봉사 - 정보이용교육 - 독서교육
2013년	<ul style="list-style-type: none"> - 대출, 열람, 봉사 - 참고, 정보봉사 - 아동, 청소년 봉사 - 사회교육활동 - <u>지식정보 취약계층 서비스(노인, 장애인, 교정시설 수용자, 다문화 가정 등)</u> - 교육, 문화활동 프로그램 봉사 - <u>지역사회(행정기관, 교육문화기관, 사회단체, 기업체) 요구에 따른 서비스</u> - <u>직접 방문 또는 온라인 접근 및 이용 활성화 (전자적 네트워크 구축, 정보요구 대처)</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - 조직, 시설, 자료, 예산기준 - 대출열람봉사 - 참고, 정보봉사 - <u>장애인 학생과 외국인 학생 대상 적정 시설 및 정보서비스 제공</u> - <u>지역사회에 자료 및 시설 개방, 정보서비스 제공</u> - <u>물리적 접근과 정보네트워크 통한 원격접근 등 환경 조성</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - 대출열람 봉사, 참고, 정보봉사 - 정보활용교육 - : <u>사서교사-교과교사 협력수업, 단독수업, 교과교사에 의한 수업 등 수업방식 세분화</u> - 독서교육 - : <u>독서교육 내용 체계 마련</u>

자료: 안인재(2005, p. 239), 한국도서관협회(2013) 자료 연구자 재구성

- 채용 공고문 분석 - 문화예술 관련 분야에 대한 소양과 직무 요구
- 채용 공고문은 사서에게 요구되는 직무의 성격과 자격 요건을 파악할 수 있는 자료임. 이 절에서는 『한국도서관기준』(2013년) 발행 이후인 2014년부터 관종별 채용 공고문을 샘플 분석했음.
- 분석 자료로는 네이버 카페 ‘사서e마을’에 게재된 정규직 사서 채용공고를 활용했음. 학교도서관은 자격 요건으로 교사자격증 외 다른 자격을 요구하지 않는 경우가 다수인 것으로 확인된 바, 분석 대상에서 제외했음.

○ 공공도서관

- 공공도서관 채용공고를 분석한 결과, “문화예술 분야에 대한 이해와 전문성”이 요구되며, 담당 업무 역시 “도서관 전반적 사서 업무 및 운영”에서 “문화 프로그램 기획 및 운영”이 추가되고 있는 것으로 나타났음.
- 자격요건에 주말 및 야간 당직근무 가능자와 실무경력 1년 이상이 요구되는 경우도 발견됨.

<표 2-9> 공공도서관 채용공고 주요 내용 (2014~2022)

공고일	도서관	담당 업무	자격 요건
2014.12.	○○구 공공도서관 (공공위탁)	- 도서관 전반적 운영	- 문헌정보학 전공자 - 정사서 2급 소지자(필수) - 관련 분야 경력자 우대
2016.06.	○○구 공공도서관 (공공위탁)	- 이동도서관 사서 업무 - 독서 프로그램 개발 - 장서 개발	- 준사서 이상 자격증을 소지한 자
2018.10.	○○구 공공도서관 (민간위탁)	- 도서관 문화행사 기획 및 운영 - 도서관 전반적 사서 업무	- 정사서 이상 자격증 소지자 - 주말 및 야간 당직근무 가능자
2020.09.	○○구 공공도서관 (공공위탁)	- 각종 자료 관리 - 자료 대출·반납 관리 - 독서문화프로그램 운영	- 문화예술 분야에 대한 이해와 전문성을 폭넓게 갖춘 사람으로서 기관 규정 상 결격사유가 없는 사람 - 준사서 이상 자격증 소지자 - 주말 및 공휴일 근무 가능자 - 국가 또는 지방공무원 기능직 10급 이상 경력소지자 - 해당분야 실무경력 1년 이상인 자
2020.12.	○○구 공공도서관 (공공위탁)	- 도서관 업무 전반 (자료실 운영 및 관리, 독서문화행사 기획 및 운영 등)	- 사서 자격증 소지자
2022.07.	○○구 공공도서관 (공공위탁)	- 독서문화프로그램 기획 및 운영 - 도서관 문화사업 기획 및 운영 - 공모사업 지역연계사업 기획 및	- 문화예술 분야에 대한 이해와 전문성을 폭넓게 갖춘 사람으로서 기관 규정 상 결격사유가 없는 사람

공고일	도서관	담당 업무	자격 요건
		운영 - 자료 대출, 반납 관리 등	- 정사서 이상 자격증 소지자 - 주말 및 공휴일 근무 가능자 - 국가 또는 지방공무원 기능직 10급 이상 경력소지자 - 해당분야 실무경력 1년 이상인 자

자료: 사서e마을 취업정보 게시판 검색(<https://cafe.naver.com/lisleader>), 접속 및 검색일: 2022.07.19.

* 전산사서 분석 대상에서 제외

○ 대학도서관

- 대학도서관 사서의 경우, 사서 자격증 외에 프로그래밍 가능자나 전산 관련 자격증 및 정보처리기사 자격증 소지자, 또한 웹 애플리케이션 개발 가능자 등 IT 개발 기술이 요구되고 있는 것이 확인됨.

<표 2-10> 대학도서관 구직 공고 주요 내용 (2014~2022)

공고일	도서관	자격 요건
2014.10.	서울 ○○대학교	- 4년제 대학 졸업자 이상 (문헌정보학 전공자) - 2급 이상 정사서 자격증 소지자 - 자바 및 오라클 운영 가능자 우대 - 외국어능력 우수자 우대
2017.06.	서울 ○○대학교	- 4년제 대학 졸업자 이상 (문헌정보학 전공자) - 2급 이상 정사서 자격증 소지자 - 정보시스템, 데이터베이스, 그래픽 등 전산관련 자격증 소지자 우대
2020.12.	서울 ○○대학교	- 4년제 대학 졸업자 이상 - 도서관 사서직 2년 이상 경력 - 정사서 자격증 소지자 - 정보처리기사 자격증 소지자 또는 IT 관련학과 부전공 및 복수전공자 - 어학성적 TOEIC 기준 800점 이상
2021.08.	서울 ○○대학교 의학도서관	- 4년제 대학 졸업자 이상 (문헌정보학 전공자) - 정사서 자격증 소지자 - 영어 및 전산능력 우수자 우대 (웹 애플리케이션 개발 가능자 우대)

* 자료: 사서e마을 취업정보 게시판 검색(<https://cafe.naver.com/lisleader>), 접속 및 검색일: 2022.07.19.

3. 제도적 환경 변화에 따른 도서관의 변화

1) 「제1차~제3차 도서관발전종합계획」

- 「제1차~제3차 도서관발전종합계획(이하 도서관발전종합계획)」은 우리나라 도서관

정책 방향을 제시하는 정책 자료로, 「도서관법」 제14조에 근거해 도서관위원회 위원장이 도서관의 발전을 위해 5년마다 발표함. 현재까지 제1차 도서관발전종합계획(2009~2013), 제2차 도서관발전종합계획(2014~2018), 제3차 도서관발전종합계획(2019~2023)이 발행되었음.

- 정책 제도를 비교·분석하기 위해서는 분석 틀이 필요함. 이에 이 연구에서는 정책·제도 평가의 프레임워크로 활용되고 있는 CIPP(Context, Input, Process, Product) 모델을 활용하여 각 도서관발전종합계획을 비교하고, 환경과 정책 방향의 변화를 분석하고자 함.³⁾

□ 상황 - 환경 진단과 평가

- 제1차~제3차 도서관발전종합계획에서 진단하는, 도서관을 둘러싼 환경 변화는 아래 <표 2-11>과 같음. 사회·문화적 환경 변화는 강조하는 지점이 다를 뿐, 제1차~제2차 계획에서 포착하고 내용 자체는 비슷한 결을 유지하고 있음.

- 첫째, 고령화와 평균 기대수명 증가에 따른 시민의 평생학습 필요성 대두임. 이는 기술발달 및 4차 산업혁명으로 인한 일자리의 변화, 그리고 만성화된 일자리 불안 정과도 연결됨.
- 둘째, 인구구조의 다양화(외국인 주민 증가)와 정보통신기기와 지식의 양극화임. 이러한 변화는 정보 소외 계층에 대한 정책적 관심으로 연결됨.
- 셋째, 제3차 계획에서는 기존에 언급되지 않았던 지역 불균형과 사회적 갈등이 언급됨. 이는 기존 계획에서 언급된 지역 공동체 거점으로서의 도서관 역할의 연장선으로 판단됨.

- 도서관 환경 변화는 △디지털 정보기술 발달 및 정보매체 다각화, △도서관 공간의 성격 변화(개방성, 창조활동 공간, 지식정보격차 해소의 매개)로 정리됨. DB 구축과 같은 협력형 서비스 강화, 인쇄자료 중심의 ‘소장’에서 다양한 자료에 대한 ‘접근’으로의 패러다임 전환, 이용자 욕구 다양화는 도서관 역할의 확장으로 이어짐.

3) 하지만 CIPP 요인 중 ‘Process(과정)’와 ‘Product(성과)’의 경우 도서관발전종합계획 상으로 확인이 불가능함. 또한, 제3차 도서관발전종합계획은 아직 진행 중이기 때문에 성과 확인을 할 수 없음. 따라서 이 연구에서는 ‘Context(상황)’와 ‘Input(투입)’을 중심으로 분석할 것임.

<표 2-11> 도서관 둘러싼 환경 진단과 평가: 제1차~제3차 도서관발전종합계획

	사회문화적 환경 변화	도서관 환경 변화
제1차 도서관발전 종합계획 (‘09~’13)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지식정보 중요성 증가 2. 창의성 개발 및 지식정보 원천으로서의 도서관 역할 증대 3. 조기퇴직 및 청년실업 증가, 고령화 사회 도래 → 생애주기별 평생학습 필요 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 디지털 정보기술 발달 및 정보매체 증가 <ol style="list-style-type: none"> 1.1. 디지털자료로의 변화 및 통합 (정보자료 DB화와 멀티미디어화) 1.2. 새로운 정보기술(IT) 이용한 이용자서비스 확대: 네트워킹 구축과 서비스 강화 2. 유비쿼터스 환경에 따른 도서관 변화 <ol style="list-style-type: none"> 2.1. 정보통신 환경 발달 (개방성) 3. 네트워킹 통한 협력형 도서관서비스 증가 <ol style="list-style-type: none"> 3.1. 자료의 소장에서 접근으로 3.2. DB 구축 등 협력형서비스 강화 4. 정보불평등 및 지식정보격차 현상 심화
제2차 도서관발전 종합계획 (‘14~’18)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 평균 기대수명 증가와 생애주기별 평생학습 중요성 부각 → 맞춤형 평생교육프로그램 개발·보급 필요 2 외국인 주민 증가 및 정보화 수준 미약 3 소외계층 정보화 수준 미약 (연령, 소득수준, 직업군에 따른 정보기기 이용편차 심화) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 창의성 원천으로서의 도서관 역할 요구 <ol style="list-style-type: none"> 1.1. 지역주민 창조활동 공간으로서의 도서관 기능 강화 2. 지역공동체 거점으로서 도서관 역할 증대 <ol style="list-style-type: none"> 2.1. 지역 역사·향토자료 콘텐츠 수집·축적, 창조활동 지원 3. 스마트시대 도래와 융복합 기술 발달 <ol style="list-style-type: none"> 3.1. 다양한 애플리케이션 활용한 융복합 도서관서비스에 대한 수요 증가 4. 지식정보격차 해소 위한 도서관 역할 강화 <ol style="list-style-type: none"> 4.1. 지식정보 취약계층 정보격차 완화
제3차 도서관발전 종합계획 (‘19~’23)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 인구환경 변화 <ol style="list-style-type: none"> 1.1 저출산 고령사회, 다문화 사회 2. 지역·사회환경 변화 <ol style="list-style-type: none"> 2.1. 지역 불균형 가속화, 지역 쇠퇴 및 소멸 2.2. 급격한 개인화로 인한 사회적 갈등 증폭 3. 경제환경 변화 <ol style="list-style-type: none"> 3.1. 저성장 시대, 노동시간 단축 3.2. 일자리와 소득 양극화 4. 기술환경 변화 <ol style="list-style-type: none"> 4.1. IoT, 빅데이터, AI, VR·AR 등 기술 발달 4.2. 산업구조 변화와 일자리 교육 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 도서관 수요환경 <ol style="list-style-type: none"> 1.1. 독서 감소, 선호 매체 변화(전자책과 모바일) 1.2. 도서관 방문 시민 증가: 다양한 욕구 지닌 시민들의 도서관 공간 이용 (생활권 중심 문화생활) 1.3. 이용자의 변화, 욕구의 다양화 (다양한 취향 향유하는 잡식성 성향 확대) 2. 도서관 공급환경 <ol style="list-style-type: none"> 2.1. 도서관 생태계와의 협력 난항 (출판계, 서점계 등) 2.2. 도서관 역할에 대한 도전

* 자료: 도서관정보정책위원회, 「제1차~제3차 도서관발전종합계획」, 연구자 재구성

□ 투입 - 정책 목표와 주요 사업

○ 도서관발전종합계획의 목표는 대국민서비스 강화, 지식서비스 기반 및 역량 강화, 시민 대상 교육 및 문화프로그램 강화로 요약됨.

- 1차 도서관발전종합계획에서는 공공도서관 확충 및 활성화, 지식정보 취약계층 위한 서비스 확대, 이용자 중심 정보 및 문화프로그램 운영, 그리고 양질의 서비스 제공 위한 자료 및 인력 확보와 도서관 전문인력 재교육 강화 및 지속적 충원 등을 주요 사업으로 제시했음.

<표 2-12> 정책 목표와 주요 사업: 제1차 도서관발전종합계획

	목표	주요 사업
제1차 도서관발전 종합계획 (’09~’13)	1. 도서관 서비스의 선진화로 국민의 삶의 질 향상 2. 도서관정보 인프라의 고도화로 국가 지식경쟁력 강화 3. 유비쿼터스 환경에 따른 미래의 도서관 구형	1.1. 도서관 접근성 향상 및 서비스 환경 개선 - 공공도서관 확충 및 활성화 - 이용자 중심 정보 및 문화프로그램 운영 - 양질의 도서관서비스 제공 위한 자료 및 인력 확보 1.2. 창의적 인재양성을 위한 도서관 역할 강화 - 학교도서관 운영 및 서비스 기반 강화 1.3. 지식정보격차 해소를 사회통합에 기여 - 지식정보 취약계층을 위한 지식서비스 및 도서관서비스 확대 2.1. 국가 지식정보 활용을 위한 국가도서관 체계 재정립 - 주제분야별 전문도서관 운영 - 국립중앙도서관 위상 강화 2.2. 교육·학술·연구 핵심 지원센터로 대학·전문도서관 진흥 - 대학도서관 연구 및 교육활동 지원 강화 - 기업 경쟁력 강화 위한 민간 전문도서관 활성화 2.3. 도서관 인력의 전문화 및 관련제도 선진화 - 사서자격제도 개선방안 마련 - 주제전문사서 양성기반 마련 - 도서관 전문인력 재교육 강화 및 지속적 충원 3.1. 지식정보 확산 및 공유 위한 U-Library 구현 3.2. 도서관 협력기반 강화로 글로벌 도서관 정보서비스 구현

* 자료: 도서관정보정책위원회, 「제1차~제3차 도서관발전종합계획」, 연구자 재구성

- 2차 도서관발전종합계획에서는 1차 도서관발전종합계획의 연장선에서 △평생학습과 인문정신문화를 고양하는 도서관서비스 확대 △도서관 지식정보서비스 강화 △지식정보 취약계층·특수환경 이용자 위한 도서관서비스 강화 △정보체계 구축 및 서비스 강화 △공공도서관 확충 및 서비스 환경 개선이 제시됨.
- 1차 도서관발전종합계획에서 언급된 “도서관 협력기반 강화”는 △도서관 지식정보 연계 및 공유 환경 구축 △지역대표도서관 중심 협력체계 구축 △도서관 협력 및 강화와 활성화로 세분화됨.

<표 2-13> 정책 목표와 주요 사업: 제2차 도서관발전종합계획

	목표	주요 사업
제2차 도서관발전 종합계획 (’14~’18)	1. 모두가 누리는 지식정보서비스로 국민행복 구현	1.1. 생애주기별 맞춤형 도서관서비스 확대 - 평생학습과 인문정신문화를 고양하는 도서관서비스 확대 - 도서관 지식정보서비스 강화 1.2. 지식정보 취약계층 도서관서비스 강화 - 지식정보 취약계층을 위한 도서관서비스 강화

	목표	주요 사업
	2. 학습, 연구, 지식생태계 조성 통한 창조역량 강화 3. 지식정보 기반 고도화 통한 문화강국 실현	- 특수환경 이용자 위한 도서관서비스 강화 2.1. 국가도서관 정체성 및 역할 강화 - 정보체계 구축 및 서비스 강화 2.2. 교육·학습 및 학술 연구정보 지원서비스 강화 - 학교도서관 교육 및 학습, 연구 지원서비스 강화 - 전문도서관 지식정보서비스 강화 3.1. 도서관 기반 확충 및 운영 내실화 - 공공도서관 확충 및 서비스 환경 개선 - 학교도서관, 대학도서관 서비스 및 인프라 개선 - 전문도서관 육성 기반 구축 - 도서관 발전재원 확충 3.2. 도서관 자원의 연계·공유·협력체계 구축 - 도서관 지식정보 연계·공유 환경 구축 - 지역대표도서관 중심 협력체계 구축 - 도서관 협력 및 강화, 활성화 3.3. 도서관법·제도 정비 - 도서관 법·제도 개선 - 도서관 행정체계 및 평가제도 개선

* 자료: 도서관정보정책위원회, 「제1차~제3차 도서관발전종합계획」, 연구자 재구성

- 3차 도서관발전종합계획은 1차2차 도서관발전종합계획에서 제시된 목표와 사업을 더 세분화된 형태로 제시함.
- △디지털 정보서비스와 도서관 정보서비스 연계 확대 △온라인 개방형 학습플랫폼 구축 및 서비스 확산 △이용자 맞춤형, 다각화된 정보 및 문화서비스 확대 △공동체 자료 아카이빙 및 활용 강화 △정보격차 해소(정보불평등 지수 개발과 활용, 매체이용 교육 강화)가 두드러짐.
- 2차 도서관발전종합계획에서 그 필요성이 흐릿해졌던 △도서관 사서 인력 지속적 확대 △교육을 통한 사서 역량 강화가 다시 강조되고 있음.
- 변화되는 도서관 공간 역할에 조응해 도서관 시설 및 장서 지속적 확충과 리모델링 확대, 스마트도서관 모델 구축 및 시범사업 역시 추가됨.

<표 2-14> 정책 목표와 주요 사업: 제3차 도서관발전종합계획

	목표	주요 사업
제3차 도서관발전 종합계획 ('19~'23)	1. 개인의 가능성을 발견하는 도서관	1.1. 시민의 힘을 키우는 문화서비스 확대 - 인문·문화·예술·체험 등 문화서비스 확대 - 토론 및 소통형 사회적 독서 프로그램 확대 1.2. 이용자 정보접근의 편의성 확대 - 디지털 정보서비스 확대 - 도서관 정보서비스 연계 확대 1.3. 생애주기 맞춤형 도서관서비스 강화

	목표	주요 사업
	2. 공동체 역량 키우는 도서관	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자 맞춤형 큐레이션 정보서비스 강화 - 온라인 개방형 학습플랫폼 구축 및 서비스 확산 - 생애초기 독서운동 시행 확대 - 자기주도, 교과연계 학습서비스 강화
	3. 사회적 포용을 실천하는 도서관	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. 분권형 도서관 운영체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 지역대표도서관 역할 재정립 - 지역 자료 납본·보존체계 구축 2.2. 공동체 기억의 보존·공유·확산 <ul style="list-style-type: none"> - 공동체 자료 아카이빙 및 활용 강화 2.3. 교류협력 플랫폼 기능 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 공공도서관, 학교도서관, 대학도서관 지식공동체에서의 역할 강화 3.1. 적극적 정보복지 실현 <ul style="list-style-type: none"> - 정보불평등 지수 개발 및 활용 - 정보 및 매체이용 교육 강화 - 특수환경 도서관 이용자 위한 정보서비스 확대 3.2. 공간의 개방성 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 모두의 접근이 가능한 포용적 개방공간 확대 3.3. 경계 넘는 서비스 연계 <ul style="list-style-type: none"> - 문화정보서비스 확대
	4. 미래를 여는 도서관 혁신	<ul style="list-style-type: none"> 4.1. 도서관 운영체계 질적 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 도서관 사서 인력 지속적 확대 - 사서 재교육 및 조직역량 강화 - 도서관 법·제도 평가의 현실적 개정 추진 4.2. 도서관 협력체계 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 도서관계 대내외 협력체계 강화 4.3. 도서관 자원 공유기반 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 오픈엑세스 체계 구축 및 확대 - 디지털 자료의 확대와 지속 4.4. 도서관 인프라 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 도서관 시설 및 장서 지속적 확충 및 리모델링 확대 - 스마트도서관 모델 구축 및 시범사업

* 자료: 도서관정보정책위원회, 「제1차~제3차 도서관발전종합계획」, 연구자 재구성

2) 코로나19 이후 도서관의 환경 변화와 주된 쟁점

□ 도서관 변화의 환경적 요인

○ 박현우·조현양(2020)에 따르면, 공공도서관 환경 변화 요인은 크게 △사회문화적 환경과 △도서관 서비스 환경으로 나뉜.

- 사회문화적 환경은 인구환경(다문화사회), 기술환경(초연결성·초지능화 기반 4차 산업혁명, 인공지능 및 사물인터넷 등 기술 발전), 법률과 정책환경(도서관법 변화, 정부 도서관 정책 등), 교육환경(학교도서관 연계서비스) 등임.
- 도서관 서비스 환경은 다시 도서관 수요환경, 공급환경, 운영환경으로 분화됨. 수

요환경은 이용자 욕구의 다양화와 전문서비스에 대한 기대임. 도서관 운영환경은 전문인력 부족, 예산 감소, 문헌정보학 교육과정 및 재교육이라고 볼 수 있음.

○ 과학기술의 발전과 함께 다양한 경쟁자의 등장으로 공공도서관은 전통적인 직무뿐만 아니라 새로운 변화에 대한 요구에 직면하고 있음.

－ 도서관 내에서의 기본적인 직무로는 ‘도서관정책관리, 자료수집, 자료정리, 자료유지관리, 이용자서비스, 독서문화진흥, 대외협력홍보, 정보기술관련 활동’의 8개 영역을 주 직무로 제시하고 있었으나, 언급한 기존 직무와 대비해서 최근 도서관 환경 및 기술의 변화로 직무 요소들이 변하거나 추가됨(박현우·조현양, 2020).

□ 복합문화공간으로의 변화 - 사서 전문성과 기대 간 불일치

○ “도서관”이라는 단어는 도서관 서비스, 도서관 장서, 도서관 직원, 그리고 도서관이라고 하는 “물리적 공간”의 안팎에서 이루어지는 다양한 활동을 포괄하는 복합적 개념임(Gorman, 2000; 김종진 외, 2019에서 재인용). 이러한 복합적 개념은 「도서관법」에서도 명시적으로 드러나고 있음.

「도서관법」 제2조 정의

1. “도서관”이라 함은 도서관자료를 수집·정리·분석·보존하여 공중에게 제공함으로써 정보이용·조사·연구·학습·교양·평생교육 등에 이바지하는 시설을 말한다.
2. “도서관자료”란 인쇄자료, 필사자료, 시청각자료, 마이크로형태자료, 전자자료, 그 밖에 장애인을 위한 특수자료 등 지식정보자원 전달을 목적으로 정보가 축적된 모든 자료(온라인 자료를 포함한다)로서 도서관이 수집·정리·보존하는 자료를 말한다.
3. “도서관서비스”라 함은 도서관이 도서관자료와 시설을 활용하여 공중에게 제공하거나 지원하는 대출·열람·참고서비스, 각종 시설과 정보기기의 이용서비스, 도서관자료 입수 및 정보해득력 강화를 위한 이용지도 교육, 공중의 독서활동 지원 등 일체의 유·무형의 서비스를 말한다.

○ 「도서관법」에서 이미 반영하고 있듯, 도서관이라는 물리적 공간이 지닌 역할 인식에 변화가 일어나고 있음. 본연의 장서보존, 자료대출 등에서 벗어나 하나의 복합문화공간의 조성을 통한 도서관 역할의 확대방안이 정책적으로 강구되고 있는데, 바로 ‘복합문화공간’ 조성임(노영화·노지윤, 2019).

－ 이에 정부정책의 일환으로 복합문화 공간 조성사업이 이루어지고 있는데, 예를 들어 충남대표도서관의 경우 지역주민과 도서관 이용자의 중고장터·동아리 공연 및 전시공간, 웨딩홀, 휴게공간 등 다양한 공간들이 조성되어 있음.⁴⁾

－ 충남대표도서관에서는 이 공간들을 토대로 벽면에 스크린을 설치해 별빛과 함께

4) <http://www.ccherald.kr/news/articleView.html?idxno=12398>

영화를 감상하는 ‘별빛시네마’를 운영하거나 로봇체험, 미술공연, 음악공연 등 다양한 프로그램들을 제공하고 있음(노영화·김윤정, 2019).

- 이용자들 또한 도서관에 복합문화공간에 대해 긍정적으로 인지하고 있는데, 이용자들은 단순한 교육의 공간뿐만 아니라 전시와 공연 등 문화생활 경험을 위해 도서관을 방문하는 것으로 드러났음(김성희·이승민, 2022).

○ 위와 같은 공간 인식에 대한 변화는 사서들의 직무도 변화시켰는데, 도서관 사서가 정보활동에 집중하기에는 현실적으로 한계가 존재하게 되었음. 공공도서관의 성과평가 영역에 ‘문화 및 교육프로그램’이 포함되어 있는 한편, 사서 전문성이 필요한 정보활동 영역은 도서관 성과로 연결되지 않음.

- 즉, 도서관 서비스에 대한 인식과 사서의 전문성이 발휘되는 영역이 일치되지 않는 것임(김초해·김기영, 2021). 따라서 사서들은 본연의 전문적 업무에 더 많은 시간을 투자하기보다는 새로운 공간을 활용한 프로그램 개발, 홍보, 진행 등 다른 영역에서 더 많은 시간을 투자하게 됨.

□ 거시적 환경변화 - 디지털 서비스 개발과 시민 교육

○ 도서관에서는 전통적인 도서관 역할을 지속시키며, 한편으로는 점진적 디지털 서비스 개발과 이용자 친화적인 기술을 도입하는 방향으로 변화가 일어나고 있음.

- 국내뿐만 아니라 국외 도서관들 또한 향후 미래 계획 및 대응하기 위한 전략과 정책들을 내놓았는데, 그 내용은 뉴욕 공공도서관, 시카고 공공도서관, 보스턴 공공도서관의 사례에서 찾아볼 수 있음.

- 위 국외 도서관에서는 디지털콘텐츠에 대한 수집 및 제공을 할 수 있는 다양한 플랫폼들을 도입했을 뿐 아니라, 그것들을 이용자들이 원활하게 사용할 수 있는 교육서비스를 제공하고 있음. 지역 커뮤니티의 고유 콘텐츠 개발과 디지털 기술 활용 교육이 연결되어 있는 것임(윤유라이은주 2021).

- 사서들은 이런 디지털콘텐츠 개발과 연결을 주도적으로 행하는 행위자로 자리하고 있음. 시민들이 4차 산업혁명이라는 변화를 수용하는 데에 있어서 도서관이 그 방법을 시민들에게 제시해주고 교육해주는 방식으로 변화가 진행되고 있음(윤유라·이은주, 2021).

□ 코로나19 이후의 변화- 불가역적 변화들

○ 코로나19로 인하여 재난 및 안전 관리 대책 수립·진단 업무가 늘어났고 장서개발 계획수립 이었던 기존 직무에서 더 넓은 정보매체별 수집을 요구하게 되었음. 또한

자료를 메타데이터로 작성하고, 웹콘텐츠나 e-book·디지털 아카이빙 등 새로운 방식의 자료유지 및 관리 방식들이 도입됨. 홍보나 마케팅 또한 SNS나 서포터즈 운영 등 새로운 방식을 경유하게 되었음.

- 위와 같은 변화와 더불어, 디지털 큐레이션·디지털도서관·디지털 콘텐츠 제작·애플리케이션 개발 및 운영관리 등 모바일로 접근할 수 있는 도서관 구축이 요구되고 있음(8개 대영역 77개 과업).
- 길어진 재난 상황과 새로운 디지털 기기들의 도입은 사서 직무에 있어서 더 많은 과업들을 생성하였음.

○ 아울러, 도서관은 코로나19를 위한 대응전략으로 비대면 온라인서비스를 강화하였음. 이런 서비스 제공은 단순히 코로나 당시에만 영향을 가져온 것이 아니라 포스트코로나 시대에 도서관에 대한 요구와 인식의 변화를 가져왔음.

- 코로나19는 비대면 상황의 장기화·전자책 대출의 증가·온라인 서비스 및 사서에 대한 기대감 향상·도서관 공간 요구의 재조명이라는 복합적 변화들을 견인했음(박태연·오효정, 2020).
- 특히 비대면 문화 확산으로 인한 온라인 자료검색·전자도서관 서비스 확대·비대면 온라인 서비스 다양화·온라인 문화 행사 등 새로운 이용 서비스 도입은 사회적 거리두기 해제 이후에도 도서관에 자리할 변화들임. 앞서 언급한 디지털 서비스와 그 맥을 함께 하고 있기 때문임(노영희 외, 2020).
- 즉, 사회적 거리두기 해제 이후 도서관은 이전에 제공하던 대면 서비스와 함께, 코로나19 이후 추진이 가속화된 디지털 서비스를 제공하게 된 것임.

4. 요약 및 소결

○ 고용노동부 워크넷에서 제공하는 『한국직업사전』에 의하면 사서는 “도서관 및 자료실에서 도서 및 자료를 관리하고 이용자가 원하는 자료를 대출 및 수납하는 업무를 한다.”고 정의되어 있음.

- 하지만 위와 같은 정의는 사서 직무를 지나치게 협소하게 정의하고 있음. 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 직무 능력을 체계화한 국가직무능력표준

(NCS) 역시 도서관 예산, 도서관 정책(저작권), 이용자별 서비스, 이용자 연구, 정보 리터러시 등의 업무가 누락되어 있는 등 일부 한계점을 지니고 있음(차성중, 2016).

○ 도서관은 단순 정보를 제공하는 장소에서 벗어나 종합적인 ‘정보문화센터’로 변모하고 있음. 이에 따라 사서가 음악, 예술, 전시, 교육 등 문화 융합적인 역할을 수행하게 되면서 전통적인 업무 외에 서비스 마인드 및 전문성이 더욱 강조되고 있음(한국고용정보원, 2020). 「도서관법」 개정 추이를 살펴본 결과, 이러한 변화는 2010년 이후로 명확하게 나타나고 있음.

○ 「도서관법」과 「대학도서관법」을 통해 도서관에 부여되는 역할과 업무 변화(전문화)는 다음과 같음.

- 국립중앙도서관 업무 변화는 “정보화를 통한 국가문헌체계 구축”과 “도서관 정책 시행 거버넌스”라는 두 기능이 강화되는 방향으로 이루어지고 있음. 또한, 디지털화에 따른 업무 변화가 활발하게 이루어지고 있음(온라인 자료 수집과 보존 업무 등).
- 공공도서관은 자료 수집 및 보존 협력 체계와 지역 공공도서관 협력 체계 구축이라는 흐름이 나타남. “공중에 필요한 정보 제공”에 “지방행정에 필요한 정보 제공”이라는 지역사회 정보 매개라는 역할이 부여되고 있음.
- 학교도서관은 “학교소장 교육자료 통합관리 및 이용제공”, “정보관리시스템과 통신망을 이용한 정보공유체제 구축 및 이용 제공”, “정보 활용 교육”이 추가됨. 즉, 디지털화로 인한 교육 내용의 변화(추가)와 자료 및 정보 관리체계 변화가 두드러지게 나타남.
- 대학도서관은 “대학에서 생산한 각종 지식자원의 수집, 디지털화 및 운영” 업무가 강조되고 있는 추세임.

○ 한국도서관협회에서 발행하는 『한국도서관기준(2013)』을 분석한 결과, 이전 기준에 비해 이용자 봉사업무가 세분화되고 전문화된 것을 확인했음.

- 공공도서관은 지식정보 취약계층에 노인과 장애인뿐 아니라 교정시설 수용자와 다문화 가정으로 대상이 확대되었고, 이용자 봉사업무 범주에 지역사회 요구에 따른 서비스와 온라인 접근 및 이용 활성화가 추가되었음. 2014년 이후 채용 공고문을 통해서 “문화 프로그램 기획 및 운영” 업무와 해당 업무에 필요한 소양이 요구되고 있는 것을 확인함.

- 대학도서관은 2003년 『한국도서관기준』에서 대출열람봉사와 참고, 정보봉사만을 명시하고 있으나 이후 2013년에는 장애인 학생과 외국인 학생과 같은 정보 취약계층 학생 대상 적정 시설 및 정보서비스 제공, 지역사회 자료 및 시설 개방과 정보서비스 제공으로 확대됨. 2014년 이후 채용 공고문에서는 사서 자격증 외에 프로그래밍 능력자나 전산관련 자격증 및 정보처리기사 자격증 소지자, 또는 웹 애플리케이션 개발 능력자 등 IT 개발 기술이 요구되고 있는 것이 확인됨.
- 학교도서관의 경우 큰 틀에서의 변화는 드러나지 않으나, 다만 정보이용(활용)교육과 독서교육의 내용 체계가 세분화되었음.

○ 도서관정보정책위원회의 「제1차~3차 도서관발전종합계획」에서 진단하고 있는 도서관 환경 변화는 강조하는 지점과 세분화되는 영역이 다르나, 비슷한 결의 문제의식과 진단을 유지하고 있음.

- 첫째, 고령화와 평균 기대수명 증가에 따른 시민의 평생학습 필요성 대두임. 이는 기술발달 및 4차 산업혁명으로 인한 일자리의 변화, 그리고 만성화된 일자리 불안정과도 연결됨.
- 둘째, 인구구조의 다양화(외국인 주민 증가)와 정보통신기기와 지식의 양극화임. 이러한 변화는 정보 소외 계층에 대한 정책적 관심으로 연결됨.
- 셋째, 제3차 계획에서는 기존에 언급되지 않았던 지역 불균형과 사회적 갈등이 언급됨. 이는 기존 계획에서 언급된 지역 공동체 거점으로서의 도서관 역할의 연장선으로 판단됨.
- 넷째, 도서관 환경 변화는 △디지털 정보기술 발달 및 정보매체 다각화, △도서관 공간의 성격 변화(개방성, 창조활동 공간, 지식정보격차 해소의 매개)로 정리됨. DB구축과 같은 협력형 서비스 강화, 인쇄자료 중심의 '소장'에서 다양한 자료에 대한 '접근'으로의 패러다임 전환, 이용자 욕구 다양화는 도서관 역할의 확장으로 이어짐.
- 다섯째, 제3차 도서관발전종합계획에서는(2019~2023)에서는 △디지털 정보서비스와 도서관 정보서비스 연계 확대 △온라인 개방형 학습플랫폼 구축 및 서비스 확산 △이용자 맞춤형, 다각화된 정보 및 문화서비스 확대 △공동체 자료 아카이빙 및 활용 강화 △정보격차 해소(정보불평등 지수 개발과 활용, 매체이용 교육 강화)를 강조하고 있음.
- 여섯째, △도서관 사서 인력 지속적 확대 △교육을 통한 사서 역량 강화 역시 그 필요성이 제기되고 있음.

Ⅲ. 도서관 운영 현황과 실태

1. 자료수집 및 개요

○ 3장 “도서관 운영 현황과 실태”는 총 4절로 구성됨. 먼저 1절에서는 자료수집 정보와 개요를 제시하였고, 2절 “도서관 일반 현황 및 운영 실태”에서는 관중에 따라 국가도서관통계시스템⁵⁾(국립도서관, 지자체 및 교육청 소속 공공도서관)과 학술정보통계시스템⁶⁾(국립대학도서관), 교육통계서비스⁷⁾(국공립 학교도서관) 데이터를 중심으로 분석하였음.

○ 다음으로 3절 “코로나19 이후 사업 현황”에서는 코로나19 관련하여 신규 편성되었거나, 코로나19 이전보다 확대된 서비스를 파악하여 분석하였음. 이를 위해 국립중앙도서관의 협조를 받아 2022년 6월~7월까지 △국립도서관(국립중앙도서관, 국회도서관, 국립장애인도서관) △국립대학도서관(30곳), △지자체 및 교육청 소속 공공도서관(30곳), △국·공립 학교도서관(30곳) 대상으로 “코로나19 이후 신규 서비스 현황” 조사표를 배포하였고, 회수한 데이터를 분석함. 마지막 4절은 3장 내용의 요약 및 소결로 마무리됨.

2. 도서관 일반 현황 및 운영 실태

1) 국립도서관(2016년~2020년 기준)⁸⁾

○ 국립도서관은 국립중앙도서관, 국립세종도서관, 법원도서관, 국립어린이청소년도서관, 국립장애인도서관, 국회도서관으로 총 6개 관이 운영되고 있으며, 국립도서관의 현황 분석에는 국가도서관통계시스템의 데이터가 사용되었음.

5) 국가도서관통계시스템(국가통계 승인번호 제 113016호, <https://www.libsta.go.kr/>)은 도서관법 제2조에서 정의한 전국의 도서관을 대상으로 1년 주기로 조사·작성됨. 조사항목은 8개 영역의 도서관 현황조사(도서관 기본정보, 소장자료, 시설 및 설비, 인적자원, 예산현황, 이용 및 이용자, 장애인 및 어린이서비스, 전자서비스)임. 국립장애인도서관의 경우 2020년 6월 문화체육관광부 1차 소속기관 도서관으로 승격되면서 관련 통계가 2020년부터 국립중앙도서관에서 분리되어 집계되고 있음.

6) <http://www.rinfo.kr/>

7) https://kess.kedi.re.kr/post/6670396?code=&words=&since=&until=&page=1&itemCode=04&menuId=m_02_04_03

8) 국가도서관통계시스템의 데이터는 국립도서관은 2020년, 공공도서관, 학교도서관, 국공립대학도서관은 2021년이 최신자료임(2022년 7월 20일 기준).

- 본 연구에서는 최근 5개년(2016년~2020년)의 사서 수, 장서 수, 방문자 수 등 도서관 기본현황 데이터를 기초로 코로나19로 인한 사서직 직무변화를 중점적으로 살펴봄.

<표 3-1> 국립도서관 현황(2020년 12월 31일 기준)

도서관명	지역	개관년도	연면적	개관일수 및 개관시간		사서직 구성현황		
				연간 총 개관일 수	주당 평균 개관 시간	정규직	비정규직 ²⁾	총 사서 수
국립중앙도서관	서울 서초구	1945	97,723	122	20	139.5 ³⁾	3	142.5
국립어린이청소년도서관	서울 강남구	2006	8,241	123	42	22	14	36
국립세종도서관	세종 세종시	2013	21,079	146	61	44	3	47
법원도서관	경기 고양시	1949	3,510.48	249	61	29	2	31
국립장애인도서관	서울 서초구	2012	988	123	7	11	0	11
국회도서관	서울 영등포구	1952	23,801.8	78	77	195	5	200
합계	-	-	-	-	-	440.5	27	467.5

1) 자료 : 국가도서관통계시스템

2) 사서자격증 소유자

3) 시간제 사서의 경우 0.5로 계산됨.

- 국립도서관의 주요 운영 서비스에는 도서대출, 상호대차, 문화프로그램 등이 있음. 대출현황을 살펴볼 수 있는 국립도서관의 2020년 총 이용책 수를 보면 1,027,841권이며, 국립도서관 사서 1명당 이용책 수는 2,198.6권으로 집계됨. 상호대차 제공 횟수는 2,943회이며, 사서 1명당은 6.3권임. 국립도서관에서 이용자를 대상으로 운영하는 프로그램은 문화프로그램과 독서프로그램으로 나뉘며 각각 60개, 177개 강좌가 운영됨(정기 프로그램과 1회성 프로그램을 모두 포함).

<표 3-2> 국립도서관의 주요 서비스 운영현황(2020년)

도서관명	총 사서 수	이용책 수	사서 1명당 이용책 수	상호대차 제공 횟수	사서 1명당 상호대차 제공 횟수	문화프로그램		독서프로그램	
						정기 프로그램 강좌 수	1회성 프로그램 강좌 수	정기 프로그램 강좌 수	1회성 프로그램 강좌 수
국립중앙도서관	142.5	159,360	1,118	874	6.1	7	33	0	10
국립어린이청소년도서관	36	49,399	1,372	15	0.4	0	0	0	89
국립세종도서관	47	308,968	6,574	279	5.9	8	5	13	30
법원도서관	31	13,822	446	26	0.8	0	3	0	0
국립장애인도서관	11	102	9	1,107	100.6	2	2	40	5
국회도서관	200	496,190	2,481	642	3.2	0	0	1	0
합계	467.5	1,027,841	2,198.6	2,943	6.3	17	43	43	134

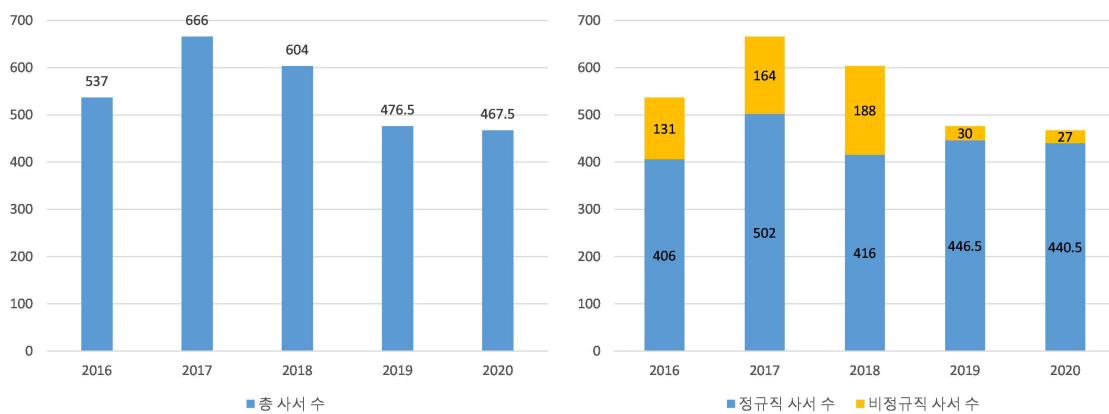
자료 : 국가도서관통계시스템

- 국립도서관의 총 사서 수는 2020년 12월 31일 기준 정규직과 비정규직을 합쳐 467.5명임. 최근 5년간 국립도서관의 총 사서 수는 2017년에 666명으로 가장 많

았으며, 이후 2019년까지 476.5명으로 감소하여 2020년에는 전년과 비슷한 수가 유지됨.

- 최근 5년간 국립도서관의 정규직 사서 수는 2017년 502명으로 가장 많았으나 이후 2020년까지 416명에서 440.5명 사이에서 횡보하며 특별한 상승 혹은 하락 추세가 보이지 않음. 비정규직 사서 수는 2016년 131명에서 2018년 188명까지 늘었으나 2019년 30명으로 급격히 줄었음.

[그림 3-1] 국립도서관 사서 수 현황(2016-2020, 단위: 명)

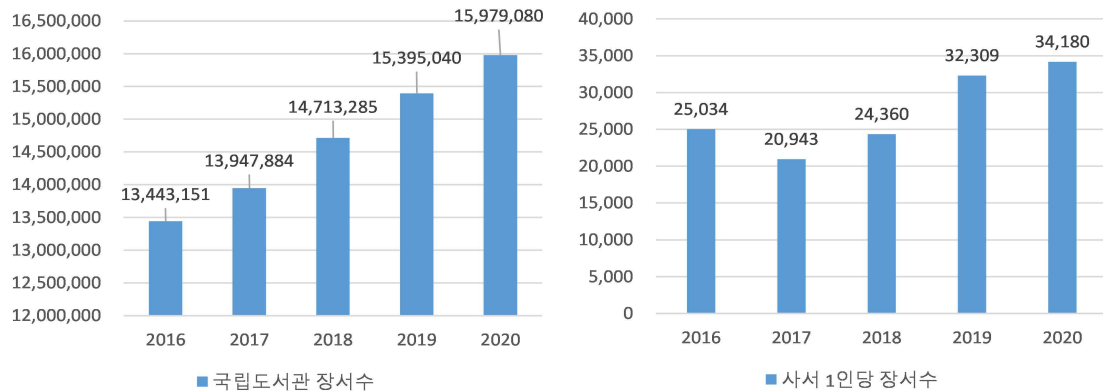


자료 : 국가도서관통계시스템

- 국립도서관의 장서 수는 2020년까지 꾸준히 상승함. 그에 반해 장서의 관리를 담당하는 사서 수는 2017년 이후로 하락하고 있음. 이로 인해 사서 1인당 관리하는 장서 수가 늘어나 매년 관리 부담이 가중되었을 것으로 보임.
- 특히 사서 1인당 장서 수는 2021년 기준 34,180권인데, 「도서관법」 시행령을 보면, 도서관이 330제곱미터 이하인 경우에는 사서 3명을 두되, 장서가 6천권 이상인 경우에는 그 초과하는 6천권마다 사서 1명을 더 두는 기준이 있음.⁹⁾ 이 시행령에서 사서 1인당 담당하는 최대 장서 수를 6천권으로 인정한다고 볼 때, 34,180권은 그의 약 5.7배에 달함. 이로써 국립도서관의 사서 수가 턱없이 부족한 것을 알 수 있으며 사서의 장서 관리 업무 부담 또한 상당할 것으로 유추할 수 있음.

9) 도서관법시행령
[시행 1969. 11. 3.] [대통령령 제4191호, 1969. 11. 3., 전부개정]
제6조 (사서직원 또는 사서교사등의 배치기준) ①법 제6조제1항 및 제26조의 규정에 의하여 각급학교에는 다음 각 호에 의하여 사서직원·사서교사 또는 사서의 직무를 담당할 교사를 둔다.
②도서관 건물면적이 330제곱미터 이하인 경우에는 사서 3명을 두되, 면적이 330제곱미터 이상인 경우에는 그 초과하는 330제곱미터마다 사서 1명을 더 두며, 장서가 6천 권 이상인 경우에는 그 초과하는 6천 권마다 사서 1명을 더 둔다.

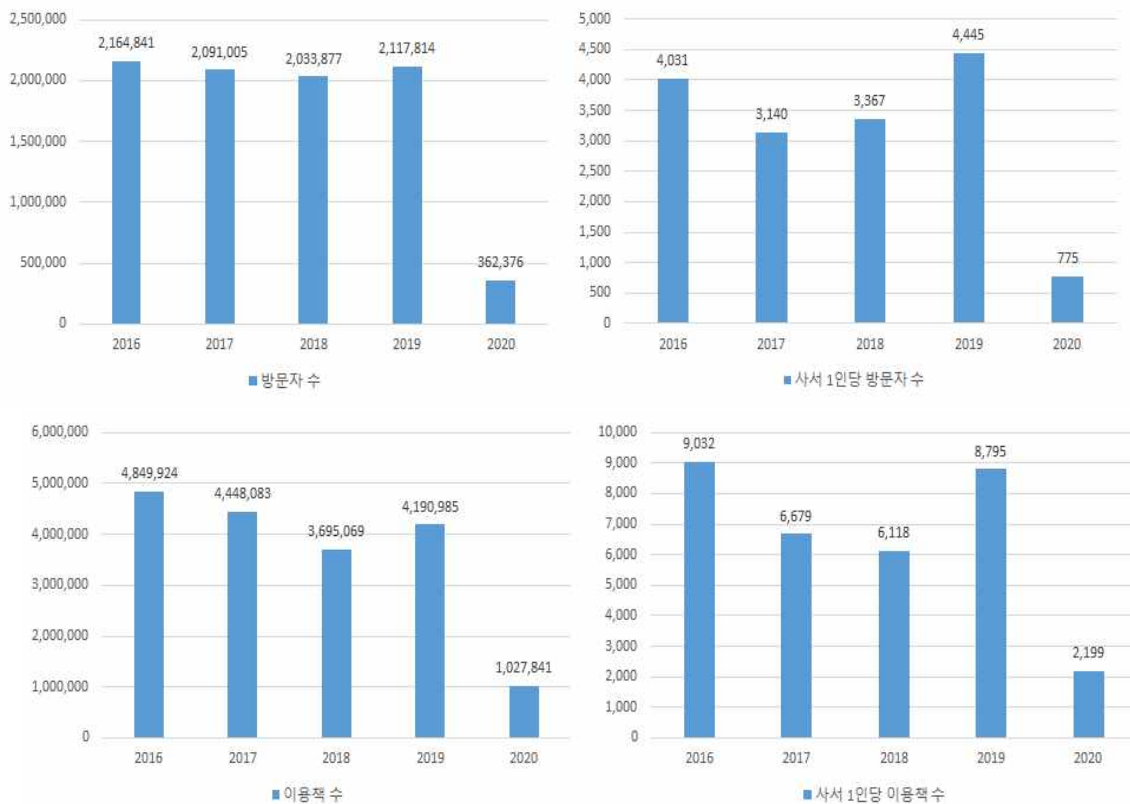
[그림 3-2] 국립도서관 장서 수 현황(2016-2020, 단위: 권)



자료 : 국가도서관통계시스템

- 2020년 2월 23일부로 코로나19 감염병 위기경보를 ‘심각’으로 격상하고 강도 높은 사회적 거리두기가 실시되면서 국립도서관의 방문자 수와 이용책 수가 현저히 줄어들었다. 그러나 코로나19 이전에는 2017년부터 2019년까지 사서 1명당 방문자 수가 꾸준히 늘다가 2020년 코로나19로 한시적으로 줄어든 것이 관찰됨.

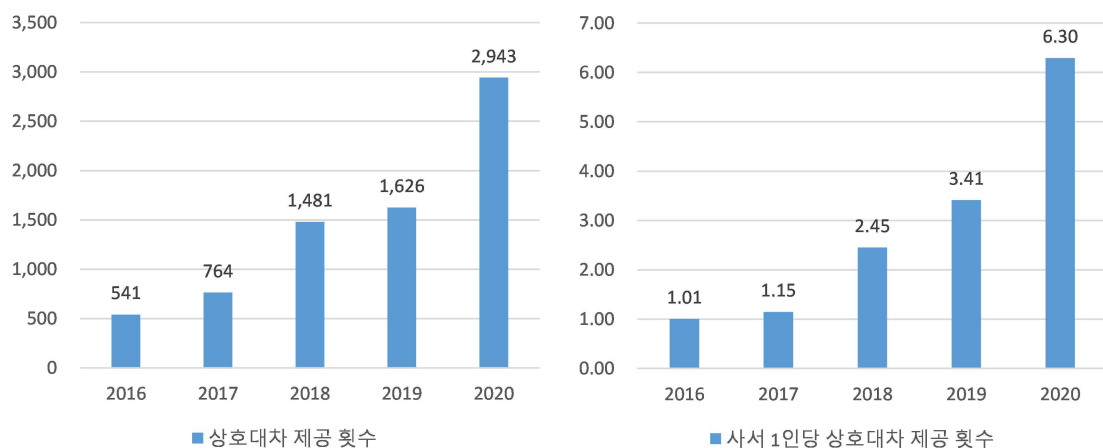
[그림 3-3] 국립도서관 방문자 수, 이용책 수(2016-2020, 단위: 명, 권)



자료 : 국가도서관통계시스템

- 국립도서관 주요서비스 운영 실태에서 특히 눈에 띄는 것은 상호대차 제공 횟수가 현저히 늘어난 것임. 상호대차 서비스란 “이용자가 원하는 자료가 해당 도서관에 없을 때, 협약을 맺은 다른 도서관에 신청하여 소장 자료를 서로 이용할 수 있도록 해주는 전국 도서관 자료 공동 활용 서비스”임¹⁰⁾.
- 2020년 코로나19로 국립도서관 방문자 수가 급격히 줄었음에도 불구하고, 상호대차 제공 횟수는 전해와 비교해 81%라는 큰 폭의 상승률을 기록함. 상호대차는 최근 5년간 상승을 거듭하며 업무 부담을 가중시키고 있는 주요 원인으로 유추할 수 있음.
 - 상호대차 제공 횟수는 2017년 764건으로 전해에 비해 41%가 상승하였고, 2018년은 1,481건으로 전해에 비해 무려 94% 상승함. 이와 더불어 사서 1명당 상호대차 제공 횟수도 전 해에 비하여 2배 이상 났 것을 알 수 있음(1.15회→2.45회).
 - 2019년 상호대차 제공 횟수는 전해에 비해 크게 상승하지 않은 것으로 보이나 사서 1명당 횟수로 살펴보면 39%가량 크게 상승한 것을 알 수 있음.
- 2020년에 특히 상호대차 제공 횟수가 폭증한 것은 코로나19로 인한 국립도서관의 휴관에도 불구하고 국립도서관 소장도서에 대한 시민들의 이용 요구가 높아진 것으로 볼 수 있음.

[그림 3-4] 국립도서관 상호대차 제공 횟수(2016-2020, 단위: 회)

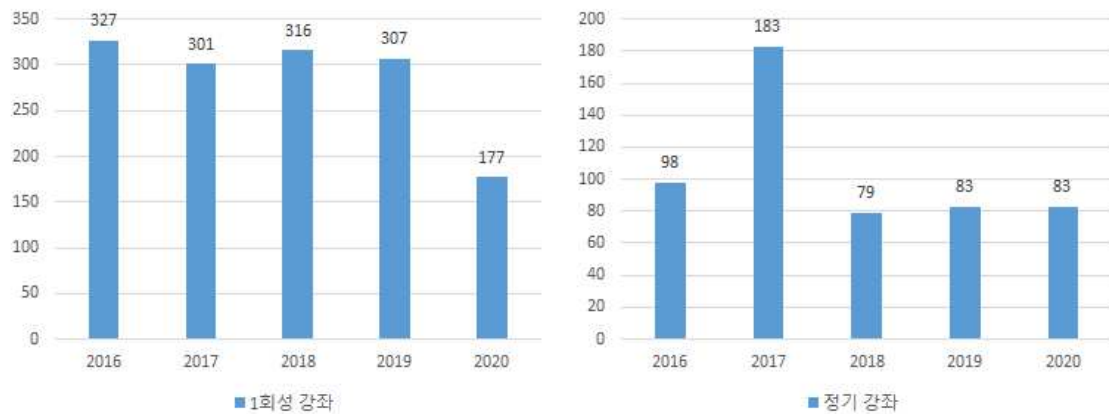


자료 : 국가도서관통계시스템

10) 아직까지 국내 공공도서관은 미국, 일본과 비교할 때 국민 1인당 장서 수 등에서 현저히 부족하지만 장서 구매·관리비용 등의 예산 부족으로 서비스의 질을 높이기 어렵음. 도서관 간 상호대차는 이러한 상황을 극복하기 위해 이용되고 있음. <https://www.nl.go.kr/NL/contents/N30301000000.do> (2022.7.15. 검색)

- 국립도서관 프로그램은 문화프로그램과 독서프로그램으로 나뉘며, 각각 제공 회차에 따라 정기 강좌와 1회성 강좌로 나뉨. 아래의 그래프 [그림 3-5]는 2016년부터 2020년까지 국립도서관의 모든 프로그램을 일회성인지 혹은 정기적인지 분류한 데이터임.

[그림 3-5] 국립도서관 프로그램 제공 횟수(2016-2020, 단위: 회)



자료 : 국가도서관통계시스템

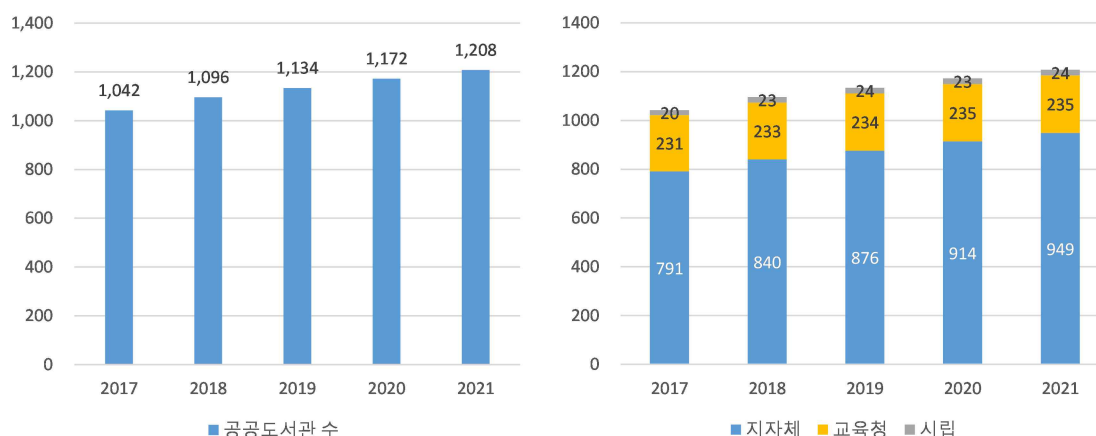
- 1회성 강좌의 경우(좌측 그래프) 코로나19 상황으로 인해 개최 횟수가 전년에 비해 대폭 감소한 것으로 나타남. 2019년 개최 횟수가 307회에서 2020년 177회로 42%의 감소율을 보임. 코로나19 이전 2016년에서 2019년은 매해 평균 312.75회가 개최되었음. 정기 강좌의 경우(우측 그래프) 가장 높은 수치인 2017년을 제외하면 매년 79회(2018년)에서 98회(2016년) 사이로 개최되고 있으며, 코로나19 상황으로 인한 감소세는 특별히 관찰되지 않음.

2) 공공도서관(2017년~2021년 기준)

- 공공도서관은 2021년 12월 31일 기준 전국 총 1,208개 관이 운영되고 있으며, 공공도서관의 현황 분석에는 국가도서관통계시스템의 데이터가 사용되었음.
- 본 연구에서는 최근 5개년(2017년~2021년)의 공공도서관 수, 사서 수, 장서 수, 방문자 수 변화 등 도서관 기본현황 데이터를 기초로 코로나19로 인한 사서직 직무변화를 중점적으로 살펴봄.

- 최근 5년(2017년~2021년)간 공공도서관 수는 2017년 1,042개 관에서 2021년 1,208개 관으로 매년 평균 3.7%씩 꾸준히 늘어왔음(2017→2018 5.2%, 2018→2019 3.5%, 2019→2020 3.4%, 2020→2021 3.1%). 증가한 도서관은 대부분 지자체 공공도서관인 것으로 나타남.

[그림 3-6] 운영주체별 공공도서관 수(2017~2021, 단위: 관)



자료 : 국가도서관통계시스템

- 지역별로 살펴보면 지난 5년간(2017년~2021년) 공공도서관이 가장 많이 늘어난 지역은 세종(160% 증가)이고 가장 적게 늘어난 지역은 광주(4.3% 증가)임. 공공도서관 수의 증감률이 높은 상위 5개 지역은 세종, 부산, 대구, 서울, 인천이며, 하위 5개 지역은 충남, 전남, 울산, 제주, 광주임. 2017년에서 2021년 사이 공공도서관 수의 증감률은 전국 평균 15.9%임.

<표 3-3> 지역별 공공도서관 수(2017~2021)

2017→2021 증감률 높은 지역(내림차순)	2017→2021 증감률(%)	도서관 수				
		2017	2018	2019	2020	2021
세종	160	5	10	11	12	13
부산	22.5	40	43	44	47	49
대구	22.2	36	41	43	44	44
서울	21.9	160	173	180	188	195
인천	20.8	48	50	53	55	58
경기	20.0	250	264	277	286	300
충북	20.0	45	45	48	50	54
경남	13.4	67	71	72	75	76
전북	10.3	58	58	59	63	64
대전	8.3	24	24	26	25	26
경북	7.7	65	65	66	69	70
강원	7.1	56	57	58	59	60
충남	6.8	59	62	63	63	63

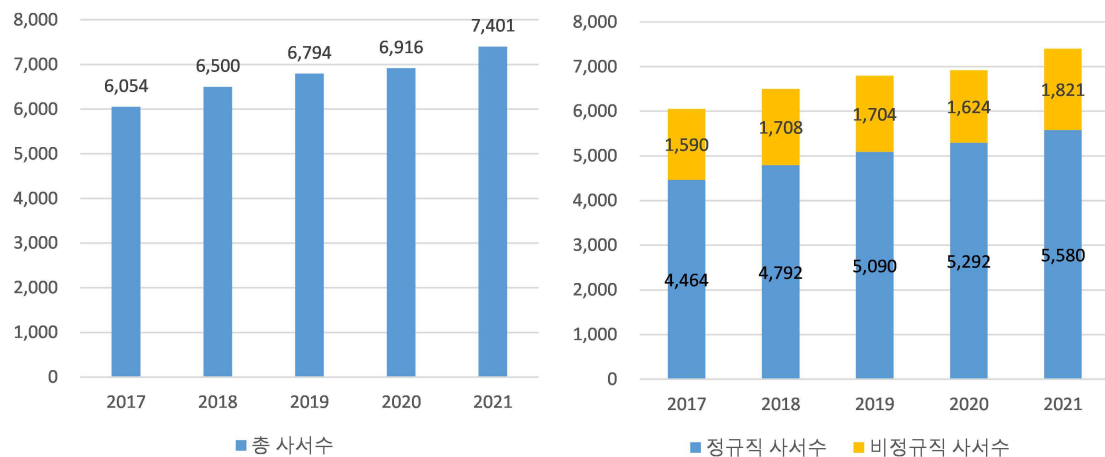
2017→2021 증감률 높은 지역(내림차순)	2017→2021 증감률(%)	도서관 수				
		2017	2018	2019	2020	2021
전남	6.0	67	69	70	71	71
울산	5.6	18	19	19	19	19
제주	4.8	21	22	22	22	22
광주	4.3	23	23	23	24	24
전국	15.9	1,042	1,096	1,134	1,172	1,208

자료 : 국가도서관통계시스템

○ 공공도서관의 총 사서 수는 2017년 6,054명에서 2021년 7,401명으로 매년 평균 4.5%씩 꾸준히 늘어왔음(2017→2018 7.4%, 2018→2019 4.5%, 2019→2020 1.8%, 2020→2021 7.0%).

－ 세부적으로 살펴보면 정규직 사서 수는 2017년 4,464명에서 2021년 5,580명으로 매년 평균 5.6%씩 꾸준히 늘어왔음(2017→2018 7.3%, 2018→2019 6.2%, 2019→2020 4.0%, 2020→2021 5.4%). 반면 비정규직은 2021년 전년에 비해 197명이 늘어 12.1%의 큰 상승률을 보였지만 이전 년도에는 특별한 추세가 보이지 않음(2017→2018 7.4%, 2018→2019 0%, 2019→2020 -4.7%, 2020→2021 12.1%).

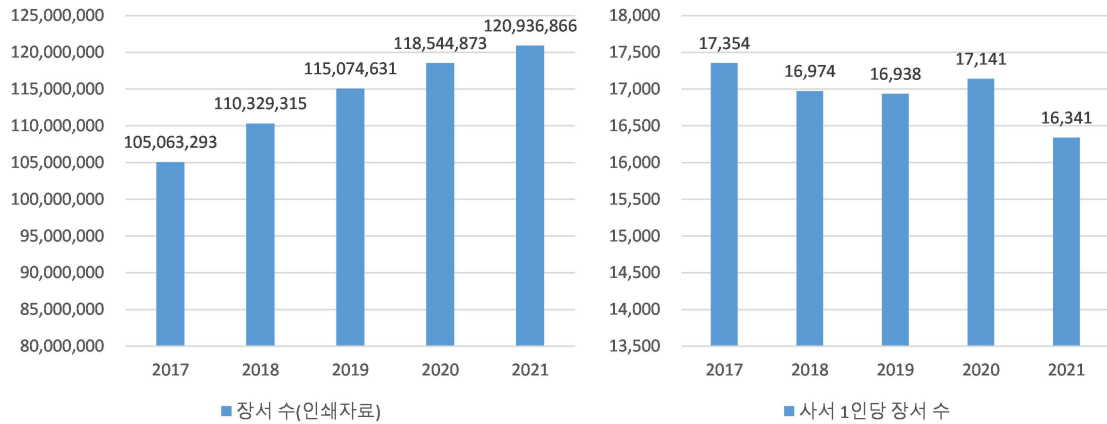
[그림 3-7] 공공도서관 사서직 현황(2017~2021, 단위: 명)



자료 : 국가도서관통계시스템

○ 공공도서관의 장서 수(인쇄자료)는 매해 평균 3.4%씩 꾸준히 늘어왔으나 최근 들어 전년 대비 상승률은 낮아지는 추세를 보임(2017→2018 5.0%, 2018→2019 4.3%, 2019→2020 3.0%, 2020→2021 2.0%). 사서 1인당 장서 수는 2020년 전년 대비 상승하기도 했으나, 2021년에는 다시 하락함.

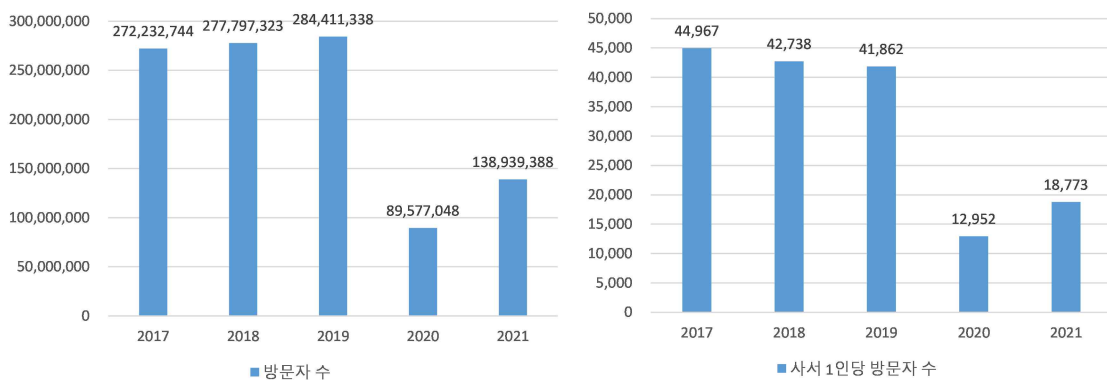
[그림 3-8] 공공도서관 장서(인쇄자료) 수(2017~2021, 단위: 권)



자료 : 국가도서관통계시스템

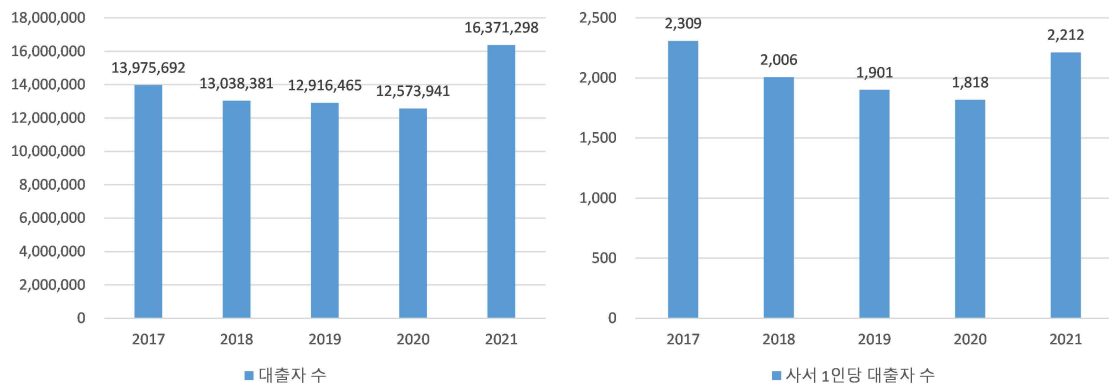
- 「도서관법」 시행령에서 사서 1명당 담당하는 최대 장서 수를 6,000권으로 인정한다고 볼 때, 공공도서관의 사서 1인당 장서 수는 2021년에도 16,341권으로 6,000권 기준 약 1.7배에 달함. 이는 공공도서관의 사서 수가 부족하다는 것을 보여주며 업무 부담이 있을 것으로 유추할 수 있음.
- 2020년 공공도서관의 방문자 수가 2019년 대비 약 70% 감소한 것에 비해 (284,411,338명→89,577,048명), 2020년 대출자 수의 감소폭은 2019년 대비 -2.6%에 지나지 않음(12,916,465명→12,573,941명)([그림 3-9], [그림 3-10] 참고). 게다가 이것은 공공도서관의 대출자 수가 코로나19 이전부터 꾸준히 하락추세를 보인 것을 고려하면 2020년 대출자 수 2.6%의 감소가 코로나19로 인한 것이라고 판단하기 어려움.

[그림 3-9] 공공도서관 방문자 수(2017~2021, 단위: 명)



자료 : 국가도서관통계시스템

[그림 3-10] 공공도서관 대출자 수(2017-2021, 단위: 명)



자료 : 국가도서관통계시스템

○ 특히 2021년 방문자 수는 코로나19 이전인 2019년과 비교해 절반 이하로 떨어졌지만, 2021년 대출자 수는 2019년 대비 27% 가량 큰 폭으로 늘었음. 오히려 팬데믹이 장기화 되면서 대출자 수가 폭증한 것임. 이는 코로나19로 인해 사람들의 대면접촉이 줄어든 반면 독서를 비롯한 인터넷 검색, 영상 시청 등 실내 여가활동이 늘어난 것¹¹⁾과 관련한 현상으로 이해할 수 있음.

- 또한 코로나19 시기에 상당수의 문화 시설이 휴관했으나 공공도서관은 승차대출, 택배대출, 우편대출, 무인대출 등의 비대면 서비스를 개발해 지역 주민들의 이용성을 높이기 위한 노력을 이어왔음.¹²⁾ 따라서 늘어난 대출자를 대상으로 팬데믹에 특화된 새로운 서비스를 제공하기 위한 업무 부담이 상당했을 것으로 추정할 수 있음.
- 실제로 2020년까지 꾸준히 줄어들던 사서 1인당 대출자 수 또한 2021년을 기점으로 전년을 크게 상회하면서(2,212회) 2017년 수준에 근접하게 되었으며, 이로 인해 공공도서관 사서의 실질적 업무가 늘었을 것으로 보여짐.¹³⁾

○ 무엇보다 상호대차 제공 횟수의 현저한 증가는 국립도서관뿐만 아니라 공공도서관에서도 매우 두드러지는 부분임. 2019년까지 상승하던 공공도서관의 상호대차 제공 횟수는 2020년 코로나19로 인해 상승세가 끊겨 2020년은 전년에 비해 29%의 하락을 기록했

11) <https://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=5386225> “코로나 2년, 실내 여가활동·스마트폰 의존도 ↑...‘2021 서울시 성인지 통계’ 보니”, KBS 뉴스, 2022.2.3.(2022.7.15. 검색).

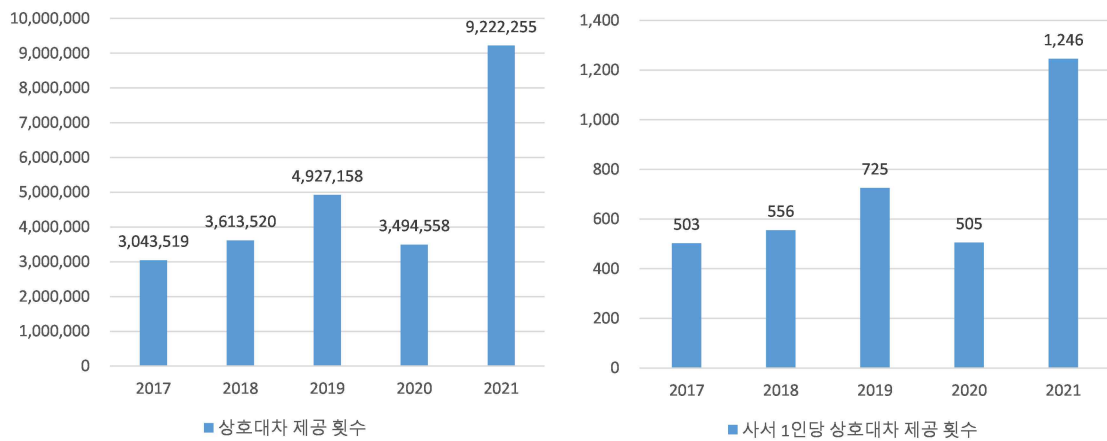
12) https://www.mcst.go.kr/kor/s_notice/press/pressView.jsp?pSeq=19090 “코로나19 상황 속 공공도서관 일평균 대출 권수 증가”, 문화체육관광부 보도자료, 2021.9.27.(2022.7.15. 검색).

13) 4장 실태조사 결과, ‘대면 열람 및 대출 업무(47%)’는 공공도서관 사서직 종사자들이 지난 1년 수행한 업무 중 세 번째 순위를 점하고 있는 것으로 나타났음. 특히 경력 1년 미만~7년 미만 사서들은 서가 자료실 운영 관리와 함께 대면 열람 및 대출 업무 비율이 높음(<표 4-11> 참고).

지만, 2021년에는 2020년 대비 무려 164% 증가한 9,222,255회를 기록함. 이는 코로나19 이전인 2019년에 비해서도 87% 상승한 수치임.

- 사서 1인당 상호대차 제공 횟수를 살펴봐도 2021년의 1,246회는 코로나19 이전인 2019년 725회에 비해서 72% 가량 늘어난 수치로, 상호대차의 폭발적인 증가가 사서의 실질적 업무 가중으로 이어질 것으로 유추할 수 있음.

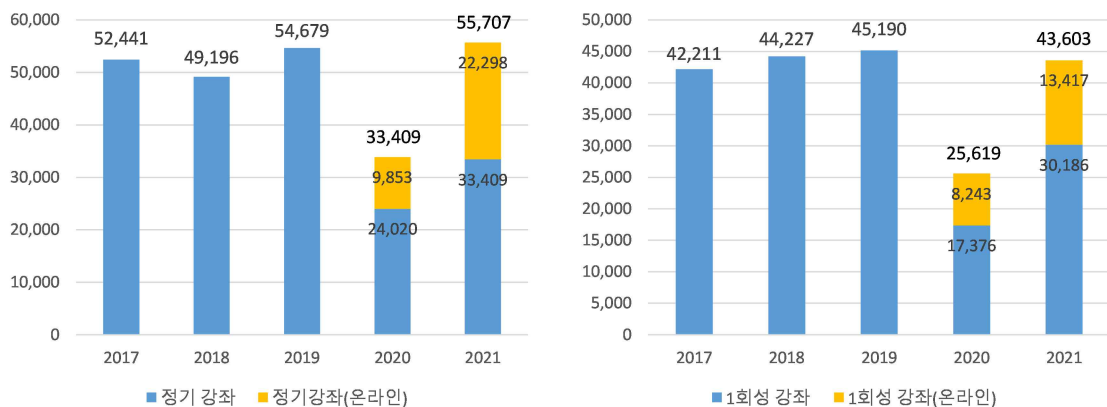
[그림 3-11] 공공도서관 상호대차 제공 횟수(2017-2021, 단위: 회)



자료 : 국가도서관통계시스템

- 공공도서관의 2020년 프로그램 제공 횟수는 코로나19 상황으로 전년에 비해 크게 줄었다가(정기 강좌: 54,679회(2019년) → 33,409회(2020년), 1회성 강좌: 45,190회(2019년) → 25,619회(2020년)) 2021년에는 다시 평년 수준으로 빠르게 회복함.

[그림 3-12] 공공도서관 프로그램 제공 횟수(2017-2021, 단위: 회)¹⁴⁾



자료 : 국가도서관통계시스템

14) 공공도서관의 프로그램 제공 횟수는 코로나19 상황으로 온라인 프로그램이 급격히 늘어나면서 2020년부터 온라인/오프라인을 분리하여 집계하기 시작함.

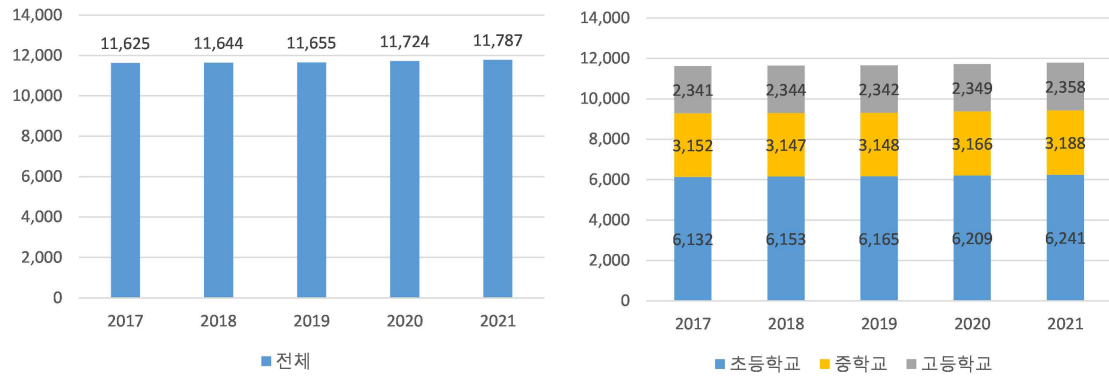
- 정기 강좌의 경우 2020년은 2019년에 비해 39% 가량 줄어들었으나, 2021년에는 온라인 프로그램 수를 대폭 늘려 총 55,707회로 평년 수준을 회복했음. 2021년 정기 강좌의 온라인 프로그램 구성비는 전체의 40%에 달함.
- 1회성 강좌의 경우도 2020년은 2019년에 비해 43% 가량 줄어들었으나, 2021년에는 온·오프라인 프로그램 총 제공 횟수가 43,603회로 평년 수준을 회복했음. 2021년 1회성 강좌에서 온라인이 차지하는 비율은 31%로 정기 강좌의 온라인 비율 40%보다는 낮은 것이 확인됨.
- 따라서 온라인으로의 전환은 프로그램이 정기성을 띠지 않을 때 더욱 활발한 것으로 볼 수 있음. 이를 통해 온라인 시스템 구축을 위한 초기 준비 작업 등이 업무 부담요인으로 작용했을 가능성이 있음.

3) 학교도서관(2017년~2021년 기준)

- 학교도서관은 2021년 2월 기준 총 11,787개교가 운영되고 있으며, 학교도서관의 현황 분석에는 교육통계서비스의 ‘학교도서관 현황’ 데이터가 사용되었음.
 - 학교도서관 현황 데이터의 조사기준일은 ‘연간이용자 수’, ‘연간이용책 수’의 경우 전년도 3월에서 해당연도 2월까지이고, ‘도서관 수’, ‘직원 수’, ‘좌석 수’, ‘장서 수’, ‘예산액’의 경우 해당연도 4월 1일임.
 - 따라서 ‘연간이용자 수’, ‘연간이용책 수’와 같이 일 년 동안 이용 정도를 파악하는 데이터의 경우 2021년으로 표기된 데이터가 2020년 3월부터 2021년 2월까지 코로나19 상황의 영향을 받은 것임.
- 본 연구에서는 최근 5개년(2017년~2021년) 학교도서관 수, 사서 수, 장서 수, 방문자 수 변화 등 도서관 기본현황 데이터를 기초로 코로나19로 인한 사서교사의 직무변화를 중점적으로 살펴봄.
 - 학교도서관의 사서교사는 사서자격증을 가진 교원으로 현재 근무 학교에서 사서교사로 발령받아 학교도서관 또는 도서관 자료 운영에 관한 직무를 담당하는 교사임. 본 연구에서 사용된 교육통계서비스의 ‘학교도서관 현황’ 자료의 사서교사는 재직, 신규, 휴직, 파견 교원 및 기간제 교사 포함이며 퇴직교원은 포함되지 않음(수석교사 제외).
- 최근 5년(2017년~2021년)간 초·중·고의 학교도서관 수는 2017년 11,625개 교에

서 2021년 11,787개 교로 큰 변화 없이 유지됨. 초·중·고의 비율 또한 비슷하게 유지되었음.

[그림 3-13] 학교도서관 수(2017~2021, 단위: 교)



자료 : 국가도서관통계시스템

○ 2021년 기준으로 학교도서관이 가장 많은 상위 5개 지역은 경기(2,444), 서울(1,301), 경남(965), 경북(923), 전남(836)이며, 하위 5개 지역은 광주(307), 대전(301), 울산(243), 제주(188), 세종(100)임.

<표 3-4> 지역별 학교도서관 수(2017~2021)

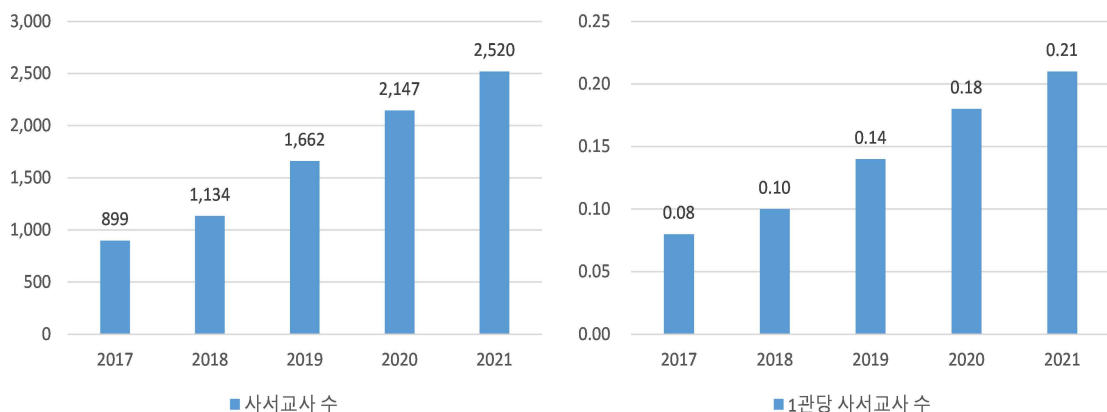
지역	도서관 수				
	2017	2018	2019	2020	2021
서울	1,299	1,296	1,301	1,305	1,301
부산	622	619	616	611	612
대구	440	443	442	443	449
인천	516	523	521	525	533
광주	306	306	308	308	307
대전	300	301	303	301	301
울산	238	237	241	240	243
세종	83	89	93	95	100
경기	2,349	2,364	2,377	2,418	2,444
강원	624	622	623	625	633
충북	467	467	464	469	472
충남	711	710	712	714	720
전북	751	756	755	763	760
전남	848	843	841	837	836
경북	924	920	916	920	923
경남	959	958	955	961	965
제주	188	190	187	189	188
전국	11,625	11,644	11,655	11,724	11,787

자료 : 국가도서관통계시스템

○ 전국 학교도서관의 사서교사 수는 2017년 899명에서 2021년 2,520명으로 매년 평균 28.0%씩 꾸준히 늘어왔음(2017→2018년 26.1%, 2018→2019년 46.6%, 2019→2020년 29.2%, 2020→2021년 17.4%).

－ 그러나 사서교사 정원 기준이 2018년 8월 ‘학교당 사서교사 1명 이상’으로 상향 개정되었음에도 불구하고¹⁵⁾ 2021년 학교도서관 1관당 사서교사 수가 단지 0.21명에 불과한 것임. 따라서 28.0%라는 상승폭은 충분하다고 보기 어려움.

[그림 3-14] 학교도서관 사서교사* 수(2017~2021, 단위: 명)



*사서교사 수는 교육통계서비스의 ‘학교도서관 현황(각 년도)’ 자료가 제공하는 항목의 “사서교사”만을 말하며 사서자격증을 보유한 직원은 제외함.

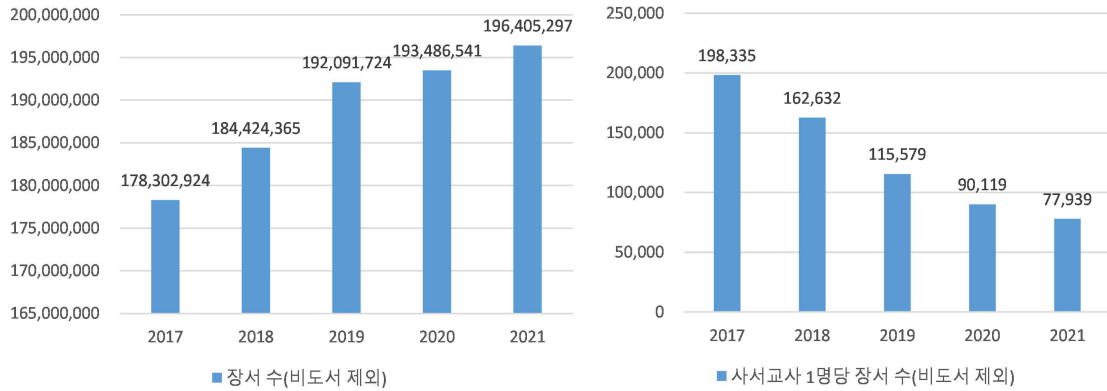
자료: 교육통계서비스 ‘학교도서관 현황(각 년도)’

○ 학교도서관의 장서 수(비도서 제외)는 2017년 178,302,924권에서 2021년 196,405,297권으로 매년 평균 2.0%의 꾸준한 상승세를 보임. 그러나 이보다 사서교사 수의 매년 평균 증가폭(28.0%)이 높기 때문에 사서 1인당 장서 수는 최근 5년간 꾸준한 하락추세를 보임. 다만 그 하락세는 2020년 이후 다소 줄어들음.

－ 그러나 「도서관법」 시행령에서 인정하는 사서 1명당 담당하는 최대 장서 수가 6,000권인 것을 감안할 때, 2021년 학교도서관의 사서교사 1인당 장서 수(77,939권)는 6,000권의 약 13배에 달함. 이는 공공도서관의 사서 1명당 장서(인쇄자료) 수(16,341권)가 약 1.7배인 것을 훨씬 상회하는 수준임. 따라서 학교도서관의 사서교사 수는 장서 수에 비해 턱없이 부족하며 현재 재직 중인 사서교사들의 장서 관리 업무가 상당히 과중함을 보여줌.

15) 사서교사 정원은 개정 전 학교도서관진흥법 시행령 제7조(사서교사 등)의 ‘학생 1500명당 (사서교사 등) 1명’을 기준으로 했으나 ‘학교당 (사서교사 등) 1명 이상’으로 그 기준이 상향 개정됐다. <http://www.eduinnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=34859>, “학교도서관 사서 배치 의무화 2년, 아직 절반도 못 채웠다”, 에듀인뉴스, 2020.10.05.(2022.7.18.검색).

[그림 3-15] 학교도서관 장서(비도서 제외) 수(2017~2021, 단위: 권)

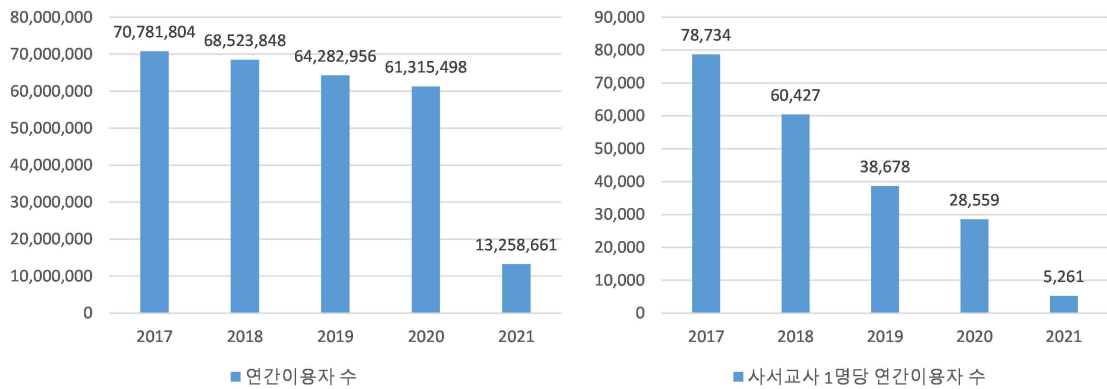


자료: 교육통계서비스 '학교도서관 현황(각 년도)'

*장서 수는 교육통계서비스의 '학교도서관 현황(각 년도)' 자료가 제공하는 항목의 "장서 수"에서 "비도서"를 제외한 "도서"만을 말함.

- 학교도서관의 연간이용자 수는 2017년부터 2020년까지 완만한 하락 추세를 보이다가 코로나19 상황으로 인해 그 수가 급격히 감소하여 2021년은 -74.8%를 기록함(61,315,498명→13,258,661명). 사서교사 1명당 연간이용자 수는 코로나19 이전부터 가파른 하락추세를 보였으며, 코로나19로 인해 28,559명에서 5,261명으로 급감하였음.

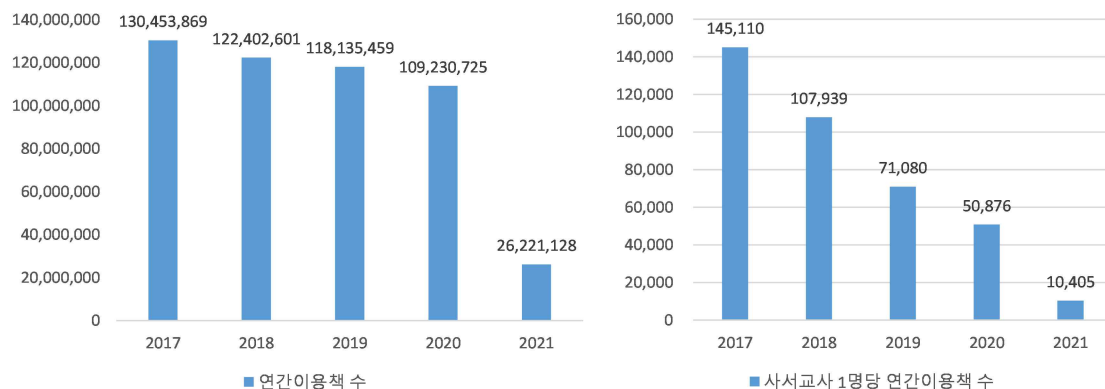
[그림 3-16] 학교도서관 연간이용자 수(2017~2021, 단위: 명)



자료: 교육통계서비스 '학교도서관 현황(각 년도)'

- 학교도서관의 연간이용책 수 역시 2017년부터 2020년까지 완만한 하락 추세를 보이나 2020년 코로나19 상황으로 인해 76%의 큰 하락률을 기록함.

[그림 3-17] 학교도서관 연간이용책 수(2017-2021, 단위: 권)



자료: 교육통계서비스 '학교도서관 현황(각 년도)'

4) 국공립대학도서관(2017년~2021년 기준)

- 국공립대학도서관은 2021년 2월 기준 총 59개교가 운영되고 있으며, 국공립대학교 도서관 현황 분석에는 학술정보통계시스템의 통계 자료(2017~2021)가 사용되었음. 자료 기준일은 3월 1일, 재학생 수(학부생+대학원생)는 4월 1일 기준임.
- 본 연구에서는 최근 5개년(2017년~2021년)의 국공립대학도서관 수, 사서 수, 장서 수, 방문자 수 변화 등 도서관 기본현황 데이터를 기초로 코로나19로 인한 국공립대학도서관 사서의 직무변화를 중점적으로 살펴봄.
- 전국의 국공립도서관은 2021년 기준 총 59개 관으로 수도권 지역에 13개, 경상도 17개, 충청도 13개, 전라도 11개, 강원도 4개, 제주도 1개가 있음.

<표 3-5> 전국 국공립대학교도서관 현황(2021년 기준)

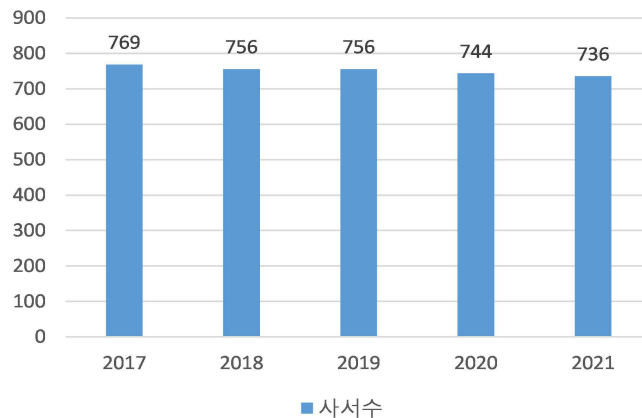
번호	학교명	지역	번호	학교명	지역	번호	학교명	지역
1	강릉원주대학교	강원	21	목포대학교	전남	41	청주교육대학교	충북
2	강원대학교	강원	22	목포해양대학교	전남	42	춘천교육대학교	강원
3	강원도립대학교	강원	23	부경대학교	부산	43	충남대학교	대전
4	경남과학기술대학교	경남	24	부산교육대학교	부산	44	충남도립대학교	충남
5	경남도립거창대학	경남	25	부산대학교	부산	45	충북대학교	충북
6	경남도립남해대학	경남	26	서울과학기술대학교	서울	46	충북도립대학교	충북
7	경북대학교	대구	27	서울교육대학교	서울	47	한경대학교	경기

번호	학교명	지역	번호	학교명	지역	번호	학교명	지역
8	경북도립대학교	경북	28	서울대학교	서울	48	한국과학기술원	대전
9	경상국립대학교	경남	29	서울시립대학교	서울	49	한국교원대학교	충북
10	경인교육대학교	인천	30	순천대학교	전남	50	한국교통대학교	충북
11	공주교육대학교	충남	31	안동대학교	경북	51	한국농수산대학교	전북
12	공주대학교	충남	32	울산과학기술원	울산	52	한국방송통신대학교	서울
13	과학기술연합대학원대학교	대전	33	인천대학교	인천	53	한국복지대학교	경기
14	광주과학기술원	광주	34	전남대학교	광주	54	한국예술종합학교	서울
15	광주교육대학교	광주	35	전남도립대학교	전남	55	한국전통문화대학교	충남
16	국립암센터국제암대학원대학교	경기	36	전북대학교	전북	56	한국체육대학교	서울
17	군산대학교	전북	37	전주교육대학교	전북	57	한국학대학원	경기
18	금오공과대학교	경북	38	제주대학교	제주	58	한국해양대학교	부산
19	대구경북과학기술원	대구	39	진주교육대학교	경남	59	한밭대학교	대전
20	대구교육대학교	대구	40	창원대학교	경남			

자료: 학술정보통계시스템

- 전국 국공립대학도서관의 사서 수는 2017년 769명에서 2021년 736명으로 완만한 하락추세를 보임.

[그림 3-18] 국공립대학도서관 사서 수(2017~2021, 단위: 명)

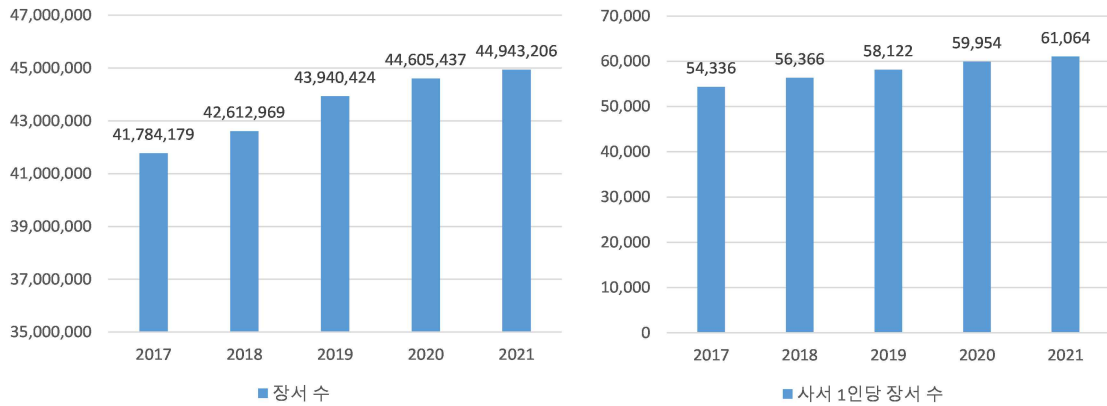


자료: 학술정보통계시스템

- 국공립대학도서관의 장서 수는 최근 5년간 꾸준한 상승추세를 보였으며, 국공립대학도서관 사서 1인당 장서 수 또한 2017년 54,336권에서 2021년 61,064권으로 늘었음.
- － 특이한 점은 공공도서관이나 학교도서관과는 달리 사서 1인당 장서 수가 최근 5년간 꾸준히 늘어 사서의 업무 부담이 가중되었다는 점임. 2021년은 국공립대학도서관 사서 1인당 61,064권을 담당함으로써 「도서관법」 시행령의 사서 1명당

6,000권 기준의 약 10배에 달함. 이는 국공립대학도서관의 사서 수가 매우 부족함을 보여줌.

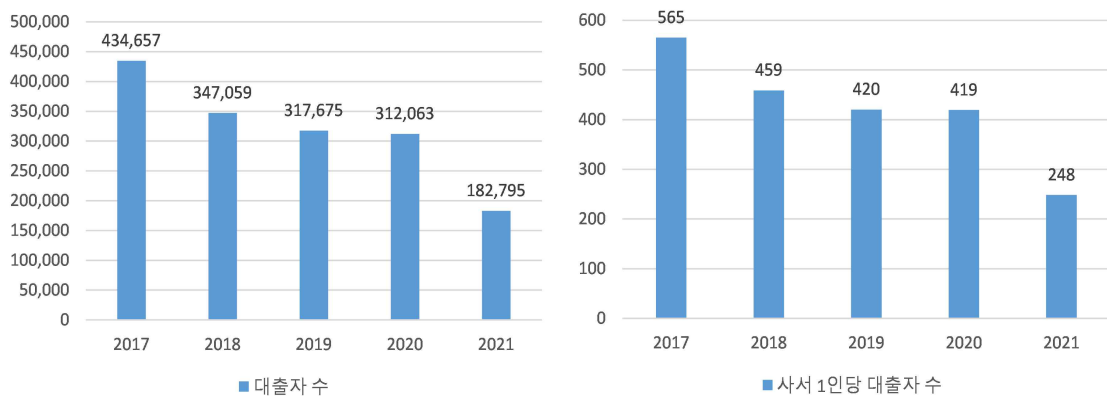
[그림 3-19] 국공립대학도서관 장서 수(2017~2021, 단위: 권)



자료: 학술정보통계시스템

- 국공립대학도서관의 대출자 수는 2017년에서 2020년까지 하락추세가 다소 완만해 지다가 2021년 코로나19로 인해 약 41% 급감함. 사서 1인당 대출자 수 또한 비슷한 패턴을 보이고 있음.

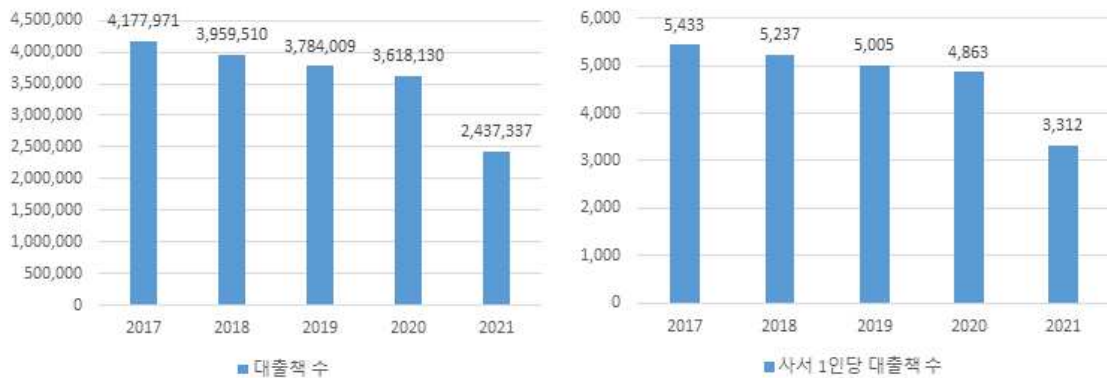
[그림 3-20] 국공립대학도서관 대출자 수(2017~2021, 단위: 명)



자료: 학술정보통계시스템

- 국공립대학도서관의 대출책 수 역시 2017년부터 2020년까지 완만한 하락 추세를 보이나, 2021년 코로나19 상황으로 인해 33%의 하락률을 보였음. 사서 1인당 대출책 수 또한 비슷한 패턴을 보이며, 2021년은 전년 대비 -32%를 기록함.

[그림 3-21] 국공립대학교도서관 대출책 수(2017-2021, 단위: 권)



자료: 학술정보통계시스템

3. 코로나19 이후 신규/확대 사업 현황

- 코로나19 이후 관종별 신규 및 확대 사업 현황을 분석하기 위해 국립중앙도서관의 협조를 받아 2022년 6월-7월까지 △국립도서관(국립중앙도서관, 국회도서관, 국립장애인도서관), △국립대학도서관(30곳), △지자체 및 교육청 소속 공공도서관(30곳), △국·공립 학교도서관(30곳) 대상으로 “코로나19 이후 신규 서비스 현황” 조사표를 배포해 회수한 데이터를 분석함.
- “코로나19 이후 신규 서비스 현황” 조사표에서 코로나19로 인해 신규 편성되거나 확대된 서비스는 총 241건이 보고되었으며, 서비스의 성격에 따라 다음과 같이 5종류로 크게 분류할 수 있음.
 - ① 비대면 도서관 프로그램·행사(비대면으로 진행된 강좌 및 행사, 독서모임 등)
 - ② 비대면 열람 및 대출(스마트도서관, 예약대출, 방문예약, 택배대출 등)
 - ③ 도서관형 창작·콘텐츠 개발 프로그램(사서팟캐스트, SNS 채널 운영 등)
 - ④ 디지털화 및 데이터베이스 제공(온라인 콘텐츠(DBpia, OTT), OPEN ACCESS DB 및 저널 홍보 등)
 - ⑤ 비대면 이용자 교육 및 서비스(온라인 북큐레이션, 온라인 독서 및 학술정보관 이용 역량 강화 프로그램 운영 등)
- 조사된 241건의 서비스는 위에 언급한 5개 종류로 코딩한 뒤 통계분석 프로그램을 이용하여 빈도분석을 실시하고 결과를 해석하였음.

1) 국립도서관

- 코로나19 대유행 시기 국립도서관에서는 비대면 도서관 프로그램·행사(12개)가 가장 많이 생겼고, 그다음으로 비대면 열람 및 대출(6개)과 이용자 교육, 온라인 전시 및 견학과 같은 비대면 이용자 교육 및 서비스(6개) 등 순으로 드러났음.
- 서비스 중 75.9%가 코로나19 시기 새로 구축하고 제공되었으며, 신규 및 확대 서비스 29개 중 23개(79.3%)가 코로나19 대유행 이후에도 서비스가 지속될 예정인 것으로 나타났음.
- 즉, 국립도서관의 경우 코로나19 시기 신규로 구축하거나 기존 서비스가 확대된 것 중 다수가 코로나19 이후에도 지속될 예정인 것임.

<표 3-6> 국립도서관의 코로나19 관련 서비스 현황

서비스 분류*		서비스 성격			서비스 전망			
		코로나19 이후 신규 서비스	코로나19 시기 확대 서비스	합계	지속 예정	서비스 종료·종료 예정	미정	합계
① 비대면 도서관 프로그램·행사	빈도 %	11 91.7	1 8.3	12 100.0	8 66.7	0 0.0	4 33.3	12 100.0
② 비대면 열람 및 대출	빈도 %	3 50.0	3 50.0	6 100.0	6 100.0	0 0.0	0 0.0	6 100.0
③ 도서관형 창작·콘텐츠 개발 프로그램	빈도 %	3 100.0	0 0.0	4 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	3 100.0
④ 디지털화 및 데이터베이스 제공	빈도 %	0 0.0	2 100.0	2 100.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	2 100.0
⑤ 비대면 이용자 교육 및 서비스	빈도 %	5 83.3	1 16.7	6 100.0	5 83.3	0 0.0	1 16.7	6 100.0
전체	빈도 %	22 75.9	7 24.1	29 100.0	23 79.3	0 0.0	6 20.7	29 100.0

- 국립도서관은 코로나19 상황 동안 이용자들의 대면 접촉을 최소화하는 서비스인 ‘방문예약제’, ‘자료 당일 예약제’, ‘무인대출서비스’ 등을 새롭게 제공했으며, ‘미꿈소 온라인 프로그램’, ‘부모를 위한 독서문화 강좌’, ‘이야기가 있는 문화공연’ 등 각종 신규 프로그램을 온라인으로 시행하였음. 그중 상당수의 프로그램은 오프라인과 병행하여 운영하였음.

2) 공공도서관

- 코로나19 대유행 시기 공공도서관에서 새로 편성되거나 확대된 138개 서비스 중 비대면 도서관 프로그램·행사(56개)가 가장 많이 생겼고, 그다음으로 비대면 열람

- 및 대출(45개)과 도서관형 창작·콘텐츠 개발 프로그램(27개) 등 순으로 나타남.
- 138개 서비스 중 80.4%(111개)가 코로나19 시기 새로 구축하고 제공되었으며, 향후 계획을 살펴보면 전체에서 60.9%(84개)가 코로나19 대유행 이후에도 서비스가 지속될 예정인 것으로 나타났음.
 - 즉, 공공도서관도 국립도서관과 마찬가지로 코로나19 시기 신규로 구축하거나 기존 서비스가 확대된 것 중 다수가 코로나19 이후에도 지속될 예정인 것임.

<표 3-7> 공공도서관의 코로나19 관련 신규 서비스 현황

서비스 분류		서비스 성격			서비스 전망			
		코로나19 이후 신규 서비스	코로나19 시기 확대 서비스	합계	지속 예정	서비스 종료종료 예정	미정	합계
① 비대면 도서관 프로그램·행사	빈도	52	4	56	32	14	10	56
	%	92.9	7.1	100.0	57.1	25.0	17.9	100.0
② 비대면 열람 및 대출	빈도	28	17	45	29	16	0	45
	%	62.7	37.8	100.0	64.4	35.6	0.0	100.0
③ 도서관형 창작콘텐츠 개발 프로그램	빈도	24	3	27	17	3	7	27
	%	88.9	11.1	100.0	63.0	11.1	25.9	100.0
④ 디지털화 및 데이터베이스 제공	빈도	1	1	2	2	0	0	2
	%	50.0	50.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0
⑤ 비대면 이용자 교육 및 서비스	빈도	6	2	8	4	4	0	8
	%	75.0	25.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0
합계	빈도	111	27	138	84	37	17	138
	%	80.4	19.6	100.0	60.9	26.8	12.3	100.0

- 공공도서관은 코로나19 상황 동안 이용자들의 대면 접촉을 최소화하는 서비스인 ‘스마트도서관’, ‘예약대출’, ‘온라인 원화전시’ 등을 새롭게 제공했으며, 팬데믹 이전시기에 운영하던 ‘북큐레이션’, ‘독서모임’, ‘평생교육’ 등 각종 오프라인 프로그램을 온라인으로 전환하거나 온·오프라인을 병행하여 시행하였음.

3) 학교도서관

- 학교도서관에서 코로나19로 신규·확대된 것으로 조사된 총 33개의 서비스 중에서는 비대면 도서관 프로그램·행사(15개)가 가장 많이 생겼고, 그 다음으로 비대면 열람 및 대출(7개), 비대면 이용자 교육 및 서비스(5개) 순이었음.
- 학교도서관의 경우 조사된 거의 모든 서비스(93.9%)가 코로나19 시기 새로 구축

하고 제공된 것으로 나타났으며, 전체 서비스 중에 36.4%(12개)는 코로나19 대유행 이후에도 지속될 예정이며 21.2%(7개)는 종료했거나 종료 예정으로 나타났음.

- 학교도서관은 코로나19 시기 신규로 구축하거나 기존 서비스가 확대된 것 중 대략 약 36%가 코로나19 이후에도 지속될 예정임.

<표 3-8> 학교도서관의 코로나19 관련 신규 서비스 현황

서비스 분류		서비스 성격			서비스 전망			
		코로나19 이후 신규 서비스	코로나19 시기 확대 서비스	합계	지속 예정	서비스 종료/종료 예정	미정	합계
① 비대면 도서관 프로그램·행사	빈도	15	0	15	5	3	7	15
	%	100.0	0.0	100.0	33.3	20.0	46.7	100.0
② 비대면 열람 및 대출	빈도	7	0	7	1	3	3	7
	%	100.0	0.0	100.0	14.3	42.9	42.9	100.0
③ 도서관형 창작콘텐츠 개발 프로그램	빈도	2	0	2	1	0	1	2
	%	100.0	0.0	100.0	50.0	0.0	50.0	100.0
④ 디지털화 및 데이터베이스 제공	빈도	3	1	4	3	1	0	4
	%	75.0	25.0	100.0	75.0	25.0	0.0	100.0
⑤ 비대면 이용자 교육 및 서비스	빈도	4	1	5	2	0	3	5
	%	80.0	20.0	100.0	40.0	0.0	60.0	100.0
합계	빈도	31	2	33	12	7	14	33
	%	93.9	6.1	100.0	36.4	21.2	42.4	100.0

4) 국공립대학도서관

- 코로나19 대유행 시기 국공립대학도서관에서는 비대면 열람 및 대출(14개) 서비스가 가장 많이 생겼고, 그다음으로 디지털화 및 데이터베이스 제공(8개)임. 다른 도서관들이 비대면 도서관 프로그램·행사의 빈도가 높은 것과 달리 대학도서관이 제공하는 서비스는 도서 대출과 자료 제공에 집중되어 있음을 알 수 있음.

- 보고된 41개 서비스 중 28개(68.3%)가 코로나19 시기 새로 구축하고 제공되었으며, 신규 및 확대 서비스 중 27개(65.9%)가 코로나19 대유행 이후에도 지속될 예정인 것으로 나타났음.

<표 3-9> 국공립대학도서관의 코로나19 관련 신규 서비스 현황

서비스 분류		서비스 성격			서비스 전망			
		코로나19 이후 신규 서비스	코로나19 시기 확대 서비스	합계	지속 예정	서비스 종료종료 예정	미정	합계
① 비대면 도서관 프로그램·행사	빈도	3	5	8	6	2	0	8
	%	37.5	62.5	100.0	75.0	25.0	0.0	100.0
② 비대면 열람 및 대출	빈도	13	1	14	7	7	0	14
	%	92.9	7.1	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0
③ 도서관형 창작콘텐츠 개발 프로그램	빈도	2	2	4	3	1	0	4
	%	50.0	50.0	100.0	75.0	25.0	0.0	100.0
④ 디지털화 및 데이터베이스 제공	빈도	7	1	8	7	0	1	8
	%	87.5	12.5	100.0	87.5	0.0	12.5	100.0
⑤ 비대면 이용자 교육 및 서비스	빈도	3	4	7	4	2	1	7
	%	42.9	57.1	100.0	57.1	28.6	14.3	100.0
합계	빈도	28	13	41	27	12	2	41
	%	68.3	31.7	100.0	65.9	29.3	4.9	100.0

4. 요약 및 소결

○ 국립도서관 데이터에서 매우 두드러지는 부분은 사서 1인당 장서 수와 상호대차 제공 횟수가 현저히 늘어난 것임. 먼저 1인당 장서 수는 2021년 기준 34,180권으로 「도서관법」 시행령의 사서 1명당 6,000권 기준의 약 5.7배에 달함.

– 또한 2020년 코로나19로 국립도서관 방문자 수가 급격히 줄었음에도 불구하고, 상호대차 제공 횟수는 전해와 비교해 81%라는 큰 폭의 상승률을 기록함. 이를 통해 국립도서관은 장서 수 대비 사서 수가 턱없이 부족한 상태이며 특히 상호대차는 최근 5년간 상승을 거듭하며 업무 부담을 가중시키고 있는 주요 원인으로 유추할 수 있음.

○ 공공도서관의 경우 오히려 팬데믹이 장기화되면서 대출자 수가 큰 폭으로 증가했음. 이는 코로나19로 인해 사람들의 대면접촉이 줄어든 반면 독서를 비롯한 인터넷 검색, 영상시청 등 실내 여가활동이 늘어난 것과 관련한 현상으로 이해할 수 있음.

– 무엇보다 상호대차 제공 횟수의 현저한 증가는 국립도서관뿐만 아니라 공공도서관에서도 매우 두드러지는 부분임. 2021년 공공도서관의 상호대차 제공 횟수는 2020년 대비 무려 164% 증가하면서 사서에게 실질적인 업무가 가중됐을 것으로

집작할 수 있음.

- 또한 공공도서관의 2020년 프로그램 제공 횟수는 코로나19 상황으로 전년에 비해 크게 줄었다가 2021년에는 다시 평년 수준으로 빠르게 회복함. 이는 정기 강좌의 40%, 1회성 강좌의 31%를 온라인으로 전환하여 구성한 결과로, 온라인 시스템 구축을 위한 준비 작업 등을 위해 사서에게 새로운 업무 부담이 주어졌을 것으로 보임.

○ 학교도서관의 경우 2018년 8월 사서교사 정원 기준이 ‘학교당 사서교사 1명 이상’으로 상향 개정되었음에도 불구하고 2021년 학교도서관 1관당 사서교사 수가 단지 0.21명에 불과함. 2021년 학교도서관의 사서교사 1인당 장서 수는 77,939권으로 「도서관법」 시행령의 사서 1명당 최대 장서 수 6,000권 기준에 무려 13배에 달함. 현재 재직 중인 사서교사들의 장서 관리 업무가 과중할 것으로 보임.

○ 전국 국공립대학도서관의 사서 수는 2017년 769명에서 2021년 736명으로 완만한 하락추세를 보임. 이에 반해 장서 수와 사서 1인당 장서 수는 최근 5년간 꾸준한 상승추세를 보임.

○ “코로나19 이후 신규 서비스 현황” 조사표를 배포·회수한 결과 총 241건의 코로나19 관련 서비스가 보고됨. 국립도서관, 공공도서관, 학교도서관, 국공립대학도서관 전부를 통합하여 코로나19 대유행 시기 신규 편성되었거나 확대된 사업을 살펴보면, 비대면 도서관 프로그램·행사가 가장 많이 생겼고, 그다음은 비대면 열람 및 대출, 도서관형 창작·콘텐츠 개발 프로그램, 비대면 이용자 교육 및 서비스, 디지털화 및 데이터베이스 제공 순으로 나타났음.

- 보고된 전체 서비스 중 79.7%가 코로나19 시기 새로 구축하고 제공되었으며, 전체 중 다수(60.6%) 서비스가 코로나19 이후에도 지속될 예정으로 나타남. 이는 코로나19로 인해 새롭게 제공되었거나 이전보다 확대된 서비스들이 사서 직무에 상당한 변화를 가져왔으며 그 변화가 일시적인 것이 아님을 시사함.

<표 3-10> 국립·공공·학교·국립대학도서관의 코로나19 관련 신규 서비스 현황

서비스 분류		서비스 성격			서비스 전망			
		코로나19 이후 신규 서비스	코로나19 시기 확대 서비스	합계	지속 예정	서비스 종료종료 예정	미정	합계
① 비대면 도서관 프로그램·행사	빈도	81	10	91	51	19	21	81
	%	89.0	11.0	100.0	56.0	20.9	23.1	100.0
② 비대면 열람 및 대출	빈도	51	21	72	43	26	3	72
	%	70.8	29.2	100.0	59.7	36.1	4.2	100.0
③ 도서관형 창작콘텐츠 개발 프로그램	빈도	31	5	36	24	4	8	36
	%	86.1	13.9	100.0	66.7	11.1	22.2	100.0
④ 디지털화 및 데이터베이스 제공	빈도	11	5	16	13	1	2	16
	%	68.8	31.3	100.0	81.3	6.3	12.5	100.0
⑤ 비대면 이용자 교육 및 서비스	빈도	18	8	26	15	6	5	26
	%	69.2	30.8	100.0	57.7	23.1	19.2	100.0
합계	빈도	192	49	241	146	56	39	241
	%	79.7	20.3	100.0	60.6	23.2	16.2	100.0

IV. 도서관 사서 업무환경 실태조사

1. 조사 개요

1) 설문조사

□ 조사 대상과 조사 기간

○ 설문조사 대상은 △국립도서관, △국립대학도서관, △지자체 및 교육청 소속 공공도서관, △국·공립 학교도서관에서 일하는 사서직 종사자임. 국립중앙도서관의 협조를 통해 온라인 설문조사를 수행했음. 설문조사는 2022년 6월 8일부터 6월 26일까지 진행했음.

－ 총 2,173명이 설문조사에 응했으나, 그 중 △조사 대상이 아닌 경우와 △부분 응답자는 분석 대상에서 제외함. 최종적인 분석 대상은 총 561명임.

□ 조사 내용

○ 설문지는 연구진이 초안을 마련한 후 국립중앙도서관과 사서직 종사자의 자문을 통해서 구성했으며, 사전 테스트를 거친 후 최종 확정함.

－ 설문 내용은 기본적인 인구사회학적 속성과 경력 외에 ①주된 업무와 업무 변화 ②노동시간과 노동과정 ③업무환경 변화와 교육훈련 ④고충과 의견 등 총 5가지 항목으로 구성했음.

2) 면접조사

□ 조사 내용과 조사 기간

○ 면접조사는 설문조사를 통해서 드러나지 않는 사서직 종사자의 업무상 고충을 파악하고, 이를 토대로 실태조사 분석의 맥락을 풍부하게 하기 위해 수행했음. 반 구조화된 설문지를 중심으로 진행하되, 응답자의 경험과 성향에 따라 질문을 가감하는 방식을 채택했음. 조사 내용은 ①개인 업무와 경력, 도서관 기본 사항 ②업무흐름과 애로사항 ③교육훈련과 일자리 전망 ④정책 의견으로 구성됨. 연구 참여자의 동의 하에 녹음한 내용을 녹취문으로 기록해 분석에 활용했음.

－ 면접조사 기간은 5월 31일에서 7월 25일까지이며, △연구자 인맥 통한 섭외 △

Youtube 및 SNS 검색 통한 섭외 △설문조사 응답자 중 면접조사 의향을 밝힌 경우 등 다양한 경로로 면접 대상자를 섭외함.

○ 면접참여자는 총 14명이며 그중 11명이 공공도서관에서 일하고, 3명은 대학도서관에서 일하고 있음. 10명은 여성, 4명은 남성으로 면접참여자 중 다수가 여성인데, 이는 여성 비중이 높은 사서 직종의 특성이 반영됨.

– 절반 이상(8명)이 서울이나 수도권에서 일하고 있으나, 6명은 수도권 외 지역에서 일하고 있음.

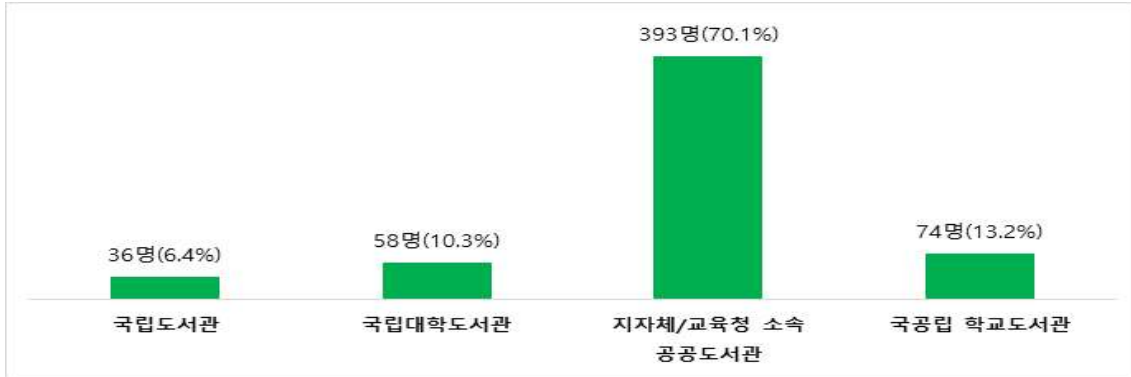
<표 4-1> 면접 참여자 특성

No	소속	성별	연령대	최종학력	고용형태/직위	지역
1	지자체/교육청 소속 공공도서관	여성	30대	4년제 대학 졸업	정규직 공무원	서울
2	대학도서관	여성	30대	4년제 대학 졸업	정규직 공무원	서울
3	지자체/교육청 소속 공공도서관	남성	30대	4년제 대학 졸업	정규직 공무원	서울
4	지자체/교육청 소속 공공도서관	남성	40대	대학원 석사	정규직 공무원	서울
5	지자체/교육청 소속 공공도서관	여성	40대	4년제 대학 졸업	정규직 공무원	강원
6	대학도서관	남성	30대	4년제 대학 졸업	정규직 공무원	서울
7	지자체/교육청 소속 공공도서관	여성	30대	대학원 석사	임기제 공무원	서울
8	지자체/교육청 소속 공공도서관	여성	30대	4년제 대학 졸업	정규직 공무원	충북
9	지자체/교육청 소속 공공도서관	여성	30대	4년제 대학 졸업	정규직 공무원	충북
10	지자체/교육청 소속 공공도서관	여성	30대	4년제 대학 졸업	정규직 공무원	서울
11	지자체/교육청 소속 공공도서관	여성	40대	4년제 대학 졸업	정규직 공무원	강원
12	지자체/교육청 소속 공공도서관	여성	20대	4년제 대학 졸업	정규직 공무원	전북
13	지자체/교육청 소속 공공도서관	여성	50대	대학원 석사	정규직 공무원	인천
14	대학도서관	남성	30대	대학원 석사	정규직 공무원	광주

2. 응답자 특성

○ 응답자가 소속된 도서관 유형은 공공도서관(393명, 70.1%) > 학교도서관(74명, 13.2%) > 대학도서관(58명, 10.3%) > 국립도서관(36명, 6.4%) 순임.

[그림 4-1] 응답자 특성: 도서관 유형



○ 응답자 중 다수인 78.4%가 여성이며, 연령대는 30대(40.3%) > 40대(25%) > 20대(17.8%) > 50대 이상(16.9%) 순임. 평균 연령은 38.8세이며, 학교도서관의 경우 다른 집단에 비해 평균 연령(43.5세)이 비교적 높음.

<표 4-2> 응답자 특성: 성별, 연령

		빈도 (명)	성별		연령대				평균 연령 (세)
			여성	남성	20대	30대	40대	50대 이상	
도서관 유형	국립도서관	36	86.1%	13.9%	5.6%	38.9%	30.6%	25.0%	41.0
	공공도서관	393	78.1%	21.9%	20.1%	44.8%	21.6%	13.5%	37.7
	대학도서관	58	70.7%	29.3%	15.5%	37.9%	31.0%	15.5%	38.9
	학교도서관	74	82.4%	17.6%	13.5%	18.9%	35.1%	32.4%	43.5
전체		561	78.4%	21.6%	17.8%	40.3%	25.0%	16.9%	38.8

○ 응답자 중 52.2%가 미혼/비혼이고, 기혼은 45.8%임. 학교도서관은 비교적 기혼 비율(63.5%)이 높는데, 이는 평균 연령이 높은 것과 맞닿아있는 것으로 보임.

– 최종 학력은 4년제 대학 졸업(79%)이 다수고, 대학원 석사 비율(17.6%) 역시 높은 편임

<표 4-3> 응답자 특성: 혼인 여부, 최종 학력

		빈도 (명)	혼인 여부			최종 학력			
			미혼/비혼	기혼	기타(이혼, 사별 등)	2,3년제 대학 졸업	4년제 대학 졸업	대학원 석사	대학원 박사
도서관 유형	국립도서관	36	50.0%	47.2%	2.8%	5.6%	63.9%	27.8%	2.8%
	공공도서관	393	57.5%	40.7%	1.8%	3.1%	83.7%	12.7%	0.5%
	대학도서관	58	41.4%	56.9%	1.7%	0.0%	74.1%	24.1%	1.7%
	학교도서관	74	33.8%	63.5%	2.7%	0.0%	64.9%	33.8%	1.4%
전체		561	52.2%	45.8%	2.0%	2.5%	79.0%	17.6%	0.9%

- 응답자 중 82%가 정규직 공무원이며, 나머지 18%는 임기제 공무원임. 학교도서관은 응답자 중 절반 이상이 임기제 공무원(51.4%)이고, 시간선택제 공무원은 3.6%임.

<표 4-4> 응답자 특성: 고용형태, 시간선택제 여부

		빈도 (명)	고용형태		시간선택제 여부	
			정규직 공무원	임기제 공무원	그렇다	아니다
도서관 유형	국립도서관	36	100.0%	0.0%	2.8%	97.2%
	공공도서관	393	86.5%	13.5%	4.1%	95.9%
	대학도서관	58	82.8%	17.2%	3.4%	96.6%
	학교도서관	74	48.6%	51.4%	1.4%	98.6%
전체		561	82.0%	18.0%	3.6%	96.4%

- 도서관 유형별로 직급체계가 다름. 국립도서관은 7급과 6급(30.6%) > 5급 이상(19.4%) > 8급(11.1%) > 9급(8.3%) 순임. 한편 공공도서관은 9급(28%) > 8급(27.5%) > 7급(25.4%)이 고르게 분포되어 있고, 그다음으로 6급(16.3%) > 5급 이상(2.8%) 순임.

- 대학도서관은 6급(31%) > 9급(24.1%) > 7급(22.4%) > 8급(19%) > 5급 이상(4.1%) 순임. 학교도서관은 7급(86.5%) > 6급(9.5%) > 5급 이상(4.1%) 순으로 나타났다. 학교도서관의 경우 직급체계가 없으나, 호봉을 기준으로 하여 응답한 결과임.

<표 4-5> 응답자 특성: 직급

		빈도 (명)	직급				
			5급 이상	6급	7급	8급	9급
도서관 유형	국립도서관	36	19.4%	30.6%	30.6%	11.1%	8.3%
	공공도서관	393	2.8%	16.3%	25.4%	27.5%	28.0%
	대학도서관	58	3.4%	31.0%	22.4%	19.0%	24.1%
	학교도서관	74	4.1%	9.5%	86.5%	0.0%	0.0%
전체		561	4.1%	17.8%	33.5%	21.9%	22.6%

- 도서관 소재지는 국립·공공도서관의 경우 서울(39.2%)과 경기(13.3%) 등 수도권에 집중되어 있고, 대학도서관은 서울(17.2%) > 부산(13.8%) > 대전(12.1%) ≥ 대구(12.1%) 등 특광역시에 집중되어 있음. 학교도서관은 다수가 경기(86.5%)임.

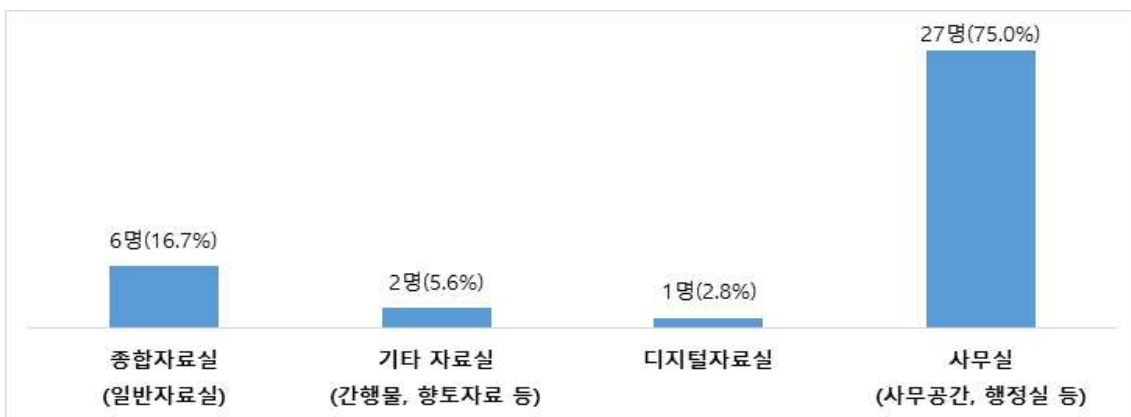
<표 4-6> 응답자 특성: 도서관 소재지

	국립·공공 도서관	대학도서관	학교도서관	전체		국립·공공 도서관	대학도서관	학교도서관	전체
서울	39.2%	17.2%	0.0%	31.7%	강원	4.7%	3.4%	0.0%	3.9%
경기	13.3%	1.7%	86.5%	21.7%	충남	2.8%	6.9%	0.0%	2.9%
전북	7.5%	10.3%	0.0%	6.8%	전남	3.3%	3.4%	0.0%	2.9%
부산	4.9%	13.8%	0.0%	5.2%	경북	2.8%	3.4%	1.4%	2.7%
경남	5.8%	3.4%	0.0%	4.8%	인천	1.6%	1.7%	2.7%	1.8%
대전	4.4%	12.1%	0.0%	4.6%	제주	.9%	1.7%	1.4%	1.1%
충북	4.2%	3.4%	6.8%	4.5%	세종	.7%	1.7%	1.4%	.9%
대구	3.5%	12.1%	0.0%	3.9%	광주	.2%	3.4%	0.0%	.5%
강원	4.7%	3.4%	0.0%	3.9%	울산	.2%	0.0%	0.0%	.2%

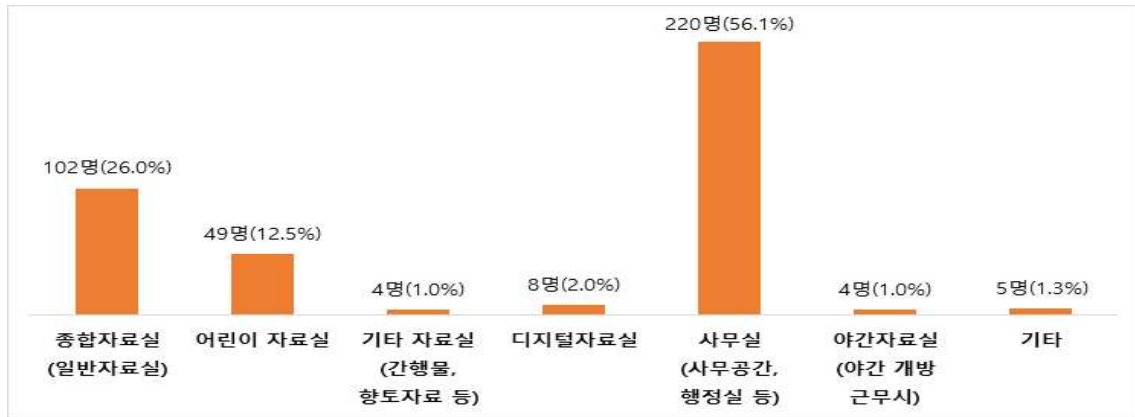
○ 국립도서관 응답자의 근무 장소는 사무공간 및 행정실(75%)이 다수고, 그 다음으로 종합자료실(16.7%) > 기타 자료실(5.6%) > 디지털자료실(2.8%) 순임([그림 4-2] 참고).

- 공공도서관 응답자의 근무 장소는 사무공간 및 행정실(56.1%)이 절반 이상이고, 그 다음으로 종합자료실(26%) > 어린이 자료실(12.5%) 등 순임. 기타는 도서관 운영 전반, 1인 근무 등임([그림 4-3] 참고).
- 대학도서관 응답자의 근무 장소는 사무실(39.7%)과 일반자료실·연속간행물실(37.9%)이 다수고, 그 다음으로 수서실(12.1%)임([그림 4-4] 참고).
- 학교도서관 응답자의 근무 장소는 대출공간(70.3%) > 업무·사무관리 공간(17.6%)임. 기타는 모두 도서관 규모가 작아 공간 구분이 되지 않는 경우임([그림 4-5] 참고).

[그림 4-2] 근무 장소: 국립도서관

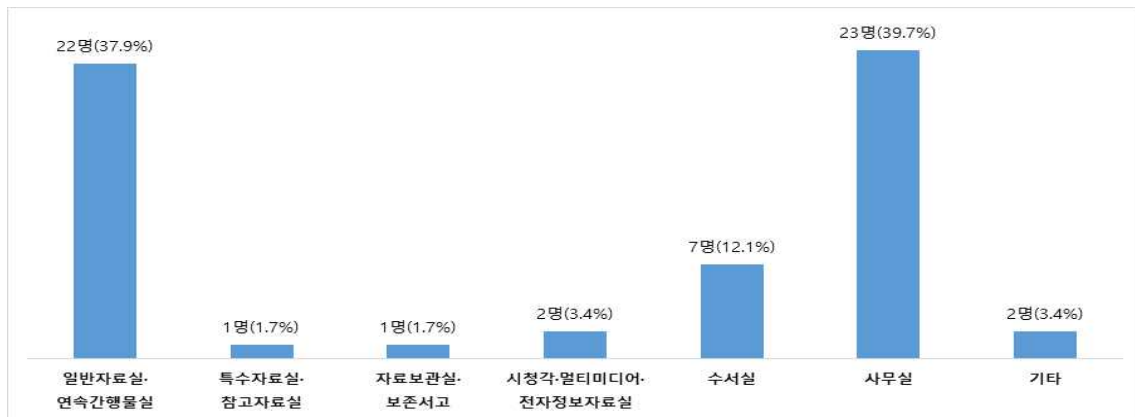


[그림 4-3] 근무 장소: 공공도서관

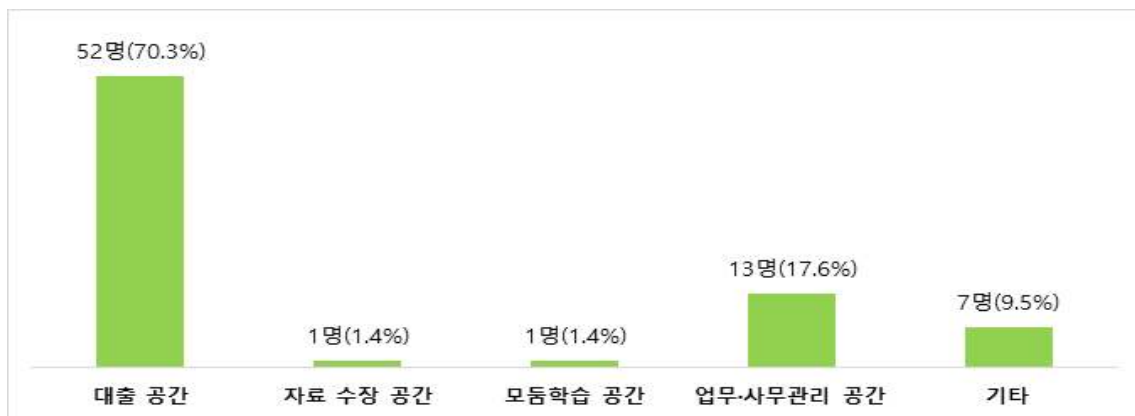


* 기타: 도서관 운영 전반, 1인 근무로 도서관 총괄, 자료실 및 사무공간

[그림 4-4] 근무 장소: 대학도서관



[그림 4-5] 근무 장소: 학교도서관



* 기타: 도서관 규모 작아 공간 구분 되지 않음

○ 응답자의 평균 근속은 5.5년이고, 국립도서관(10.9년)과 대학도서관은 평균 근속

(9.4년)이 다른 집단에 비해 긴 것으로 나타났음. 1년 미만 근속은 21.7%이며, 1년-4년 미만 비율(41.9%)이 전반적으로 높은 편임. 10년 이상 장기근속자 비율은 18.2%에 이름.

<표 4-7> 근속

		빈도 (명)	근속						평균 근속 (년)
			1년 미만	1년-4년 미만	4년-7년 미만	7년-10년 미만	10년-20년 미만	20년 이상	
도서관 유형	국립도서관	36	5.6%	22.2%	19.4%	16.7%	11.1%	25.0%	10.9
	공공도서관	393	24.2%	42.0%	13.2%	4.8%	11.5%	4.3%	4.9
	대학도서관	58	10.3%	34.5%	12.1%	12.1%	13.8%	17.2%	9.4
	학교도서관	74	25.7%	56.8%	4.1%	1.4%	10.8%	1.4%	3.5
전체		561	21.7%	41.9%	12.3%	5.9%	11.6%	6.6%	5.5

○ 평균 경력은 9.8년으로, 평균 근속에 비해 4.3년 긴 것으로 확인됨. 10년-20년 미만 경력(25.3%) 비율이 높은 것으로 나타났음.

<표 4-8> 경력

		빈도 (명)	경력						평균 경력 (년)
			1년 미만	1년-4년 미만	4년-7년 미만	7년-10년 미만	10년-20년 미만	20년 이상	
도서관 유형	국립도서관	36	0.0%	5.6%	22.2%	16.7%	25.0%	30.6%	14.3
	공공도서관	393	6.9%	23.2%	21.6%	14.2%	22.4%	11.7%	9.2
	대학도서관	58	3.4%	15.5%	17.2%	15.5%	31.0%	17.2%	12.0
	학교도서관	74	6.8%	32.4%	6.8%	8.1%	36.5%	9.5%	9.5
전체		561	6.1%	22.5%	19.3%	13.7%	25.3%	13.2%	9.8

3. 주된 업무와 업무 변화

1) 지난 1년 담당 업무

☐ 국립도서관

○ 지난 1년 담당 업무를 1순위부터 10순위까지 물어본 결과, 국립도서관은 서가 자료실 운영 관리(38.9%) > 분류 목록 업무(36.1%) ≥ 예산·행정 업무(36.1%) > 대면 열람 및 대출 업무(30.6%) ≥ 도서관 경영 계획 및 관련 업무(30.6%) > 도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(27.8%) 등 순으로 나타났음.

- 국립도서관 소속 응답자의 평균 근속년수(10.9년)가 높은 점을 고려해야 하나, 전반적으로 이용자 대면 서비스보다는 기획 및 관리·행정 업무 비율이 높은 것을 확인할 수 있음.

<표 4-9> 지난 1년 담당 업무: 국립도서관 (1순위~10순위)

	빈도 (명)	비율 (%)
서가·자료실 운영 관리	14	38.9%
분류 목록 업무	13	36.1%
예산·행정 업무	13	36.1%
대면 열람 및 대출 업무 (참고상담서비스)	11	30.6%
도서관 경영 계획 및 관련 업무	11	30.6%
도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(행정 등)	10	27.8%
대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영	8	22.2%
디지털화 관련 업무 (디지털 아카이빙 등)	7	19.4%
수서 업무	5	13.9%
기타 업무	5	13.9%
비대면 열람 및 대출 업무 (스마트도서관, 상호대차, 우편서비스, 예약대출 등)	4	11.1%
도서관 자료 및 기자재 관리	4	11.1%

□ 공공도서관

- 공공도서관 사서는 서가 자료실 운영 관리(59.8%) > 행정 등 도서관 프로그램 행사 관련 기타 업무(56.7%) > 대면 열람 및 대출 업무(47.1%) > 예산 행정 업무(46.1%) > 대면 도서관 프로그램 행사 기획 및 운영(43.5%) 등 순으로 나타났음.
- 전반적으로 행정 업무와 대면 서비스 업무 비율이 높는데, 이는 거리두기 해제로 인한 도서관 개방의 영향인 것으로 보임.
- 한편, 비대면 도서관 프로그램 관련 업무(36.6%)와 비대면 열람 및 대출 업무(23.2%), 그리고 코로나19 관련 업무(23.4%) 비율도 일정 부분 확인됨. 기존에 수행하던 대면 서비스, 행정 업무와 더불어 비대면 서비스와 코로나19 관련 업무가 추가된 것으로 해석됨.

<표 4-10> 지난 1년 담당 업무: 공공도서관 (1순위~10순위)

	빈도 (명)	비율 (%)
서가·자료실 운영 관리	235	59.8%
도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(행정 등)	223	56.7%
대면 열람 및 대출 업무 (참고상담서비스)	185	47.1%
예산·행정 업무	181	46.1%
대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영	171	43.5%

	빈도 (명)	비율 (%)
수서 업무	161	41.0%
비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영 (온라인 교육, 사서팟캐스트, 독서모임 등)	144	36.6%
도서관 경영 계획 및 관련 업무	130	33.1%
도서관 자료 및 기자재 관리	105	26.7%
코로나19 관련 업무 (감염병 대응 매뉴얼 발간, 바이러스 복규레이션, 도서관 방역 등)	92	23.4%
비대면 열람 및 대출 업무 (스마트도서관, 상호대차, 우편서비스, 예약대출 등)	91	23.2%
분류 목록 업무	89	22.6%
자원봉사 등 지원인력 업무 교육	70	17.8%
기타 업무	48	12.2%
대면 이용자 교육	39	9.9%

- 면접참여자들이 공통적으로 이야기한 것은 문화 프로그램 관련 업무의 비중임. 이전에 비해 도서관에서 수행하는 문화프로그램이 다양화 되었고, 그 중요성 역시 높아지고 있음. 한 면접 참여자는 “문화행사 비중이 높아져 사서로서 해야 하는 수서 업무나 이용자 응대 업무에 소홀해지고 있음”을 우려하고 있었음.

처음에는(90년대 초에는 - 연구자 추가) 프로그램이라고 해봤자 별 게 없었어요. 주부들 대상 꽃꽂이 프로그램 같은 거였거든요. 이용자도 별로 없어서 도서관이 한적했죠. 이용자의 민원도 거의 없었고 대출도 없었고 별로 책 구입도 거의 많이 안 하고 그런데 지금은 이용자도 많아지고 문화 프로그램도 세분화되고 다양화 됐거든요. 민원도... 그러니까 사서들이 바쁘죠. 저도 적응하고 프로그램같은 실적 내느라고 노력을 많이 했고 (면접참여자 13)

문화행사 쪽으로 조금 비중이 점점 더 높아지고 있어가지고 제가 수서 업무도 하고 있는데 정작 사서로서 해야 할 수서 업무나 이용자 응대 업무에 조금 소홀해지고 (면접참여자 12)

- 사서로 일한 경력을 구간별로 나누어 지난 1년 담당한 업무를 살펴보았음. 경력 1년 미만, 경력 1년-4년 미만, 경력 4년-7년 미만 모두 가장 많이 수행한 업무는 서가 자료실 운영 관리임.

- 경력 1년 미만 공공도서관 사서는 서가 자료실 운영 관리(66.7%) > 대면 열람 및 대출 업무(48.1%) > 대면 도서관 프로그램·행사 기획 업무(44.4%) ≥ 도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(44.4%) 등 대면 이용자 서비스 업무와 이에 수반된 행정 업무를 주로 수행하고 있음. 이러한 경향은 경력 1년-4년 미만도 마찬가지임.
- 경력 4년-7년 미만 공공도서관 사서는 서가 자료실 운영 관리(70.6%) > 대면 열람 및 대출 업무(57.6%) > 비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영(55.3%) > 도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(51.8%) > 등 순임. 즉, 경력 4년 미만 종사자에 비해 비대면 도서관 프로그램·행사 업무를 더 많이 수행하고 있는 것으로 확인됨.

<표 4-11> 공공도서관 지난 1년 담당 업무 상위 5개: 경력별

경력 1년 미만		경력 1년-4년 미만	
서가·자료실 운영 관리	66.7%	서가·자료실 운영 관리	73.6%
대면 열람 및 대출 업무	48.1%	도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무	64.8%
대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영	44.4%	대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영	58.2%
도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무	44.4%	대면 열람 및 대출 업무	50.5%
수서 업무	33.3%	수서 업무	39.6%
경력 4년-7년 미만		경력 10년-20년 미만	
서가·자료실 운영 관리	70.6%	도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무	61.4%
대면 열람 및 대출 업무	57.6%	예산·행정 업무	56.8%
비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영	55.3%	서가·자료실 운영 관리	48.9%
도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무	51.8%	대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영	40.9%
수서 업무	48.2%	도서관 경영 계획 및 관련 업무	40.9%

□ 대학도서관

○ 대학도서관 담당 업무는 자료수집 및 분류 목록 업무(43.1%) > 서가·자료실 운영 관리(39.7%) > 예산·행정·인사 업무(37.9%) > 대면 열람 및 대출 업무(34.5%) ≥ 근로장학생 등 지원인력 업무 교육(34.5%) > 행정 등 도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(32.8%) ≥ 도서관 자료 보존 및 시설 관리(32.8%) 등 순임. 비대면 프로그램 관련 업무(19%)나 비대면 대출 업무(15.5%) 비율은 국립·공공도서관에 비해 낮은 편임.

<표 4-12> 지난 1년 담당 업무: 대학도서관 (1순위~10순위)

	빈도 (명)	비율 (%)
자료수집 및 분류 목록 업무	25	43.1%
서가·자료실 운영 관리 (서가 배열 및 관리, 안전관리 계획 등)	23	39.7%
예산·행정·인사 업무	22	37.9%
대면 열람 및 대출 업무	20	34.5%
근로장학생 등 지원인력 업무 교육	20	34.5%
도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(행정 등)	19	32.8%
도서관 자료 보존 및 시설 관리	19	32.8%
참고정보제공 서비스, 주제전문 서비스	15	25.9%
코로나19 관련 업무 (도서관 방역 등)	14	24.1%
상호대차, 원문복사 업무	13	22.4%
대면 이용자 교육 및 이용자 대상 서비스	12	20.7%
대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영	12	20.7%
비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영	11	19.0%
연구성과 관리	11	19.0%
비대면 열람 및 대출 업무 (스마트도서관, 무인반납기 관련 업무)	9	15.5%

	빈도 (명)	비율 (%)
비대면 이용자 교육 및 이용자 대상 서비스	9	15.5%
도서관 경영 계획 및 관련 업무 (대학환경 분석, 대외협력 포함)	9	15.5%
수업자료 (온라인) 제공, 온라인 연구·학습 관련 연구	8	13.8%
정보시스템구축 및 관련 업무, 홈페이지 관련 업무	7	12.1%
디지털도서관 운영 (자료실, 웹콘텐츠 제작 지원, 좌석발급시스템 관리 등, 전자책, 정보화	6	10.3%

□ 학교도서관

○ 학교도서관은 수서 업무(81.1%) ≥ 대면 열람 및 대출 업무(81.1%) ≥ 대면 학생 독서지도와 체험활동, 동아리 지도(81.1%) > 대면 학교도서관 행사 관련 업무(75.7%) > 도서관 경영 계획 및 관련 업무(63.5%) 등 순임. 다른 유형 도서관에 비해 주되게 수행하는 업무가 명확하게 확인되는 편임.

– 다만, 코로나19 관련 도서관 방역 업무(29.7%)와 코로나19 관련 학생 돌봄 업무(13.5%) 등 비율이 국립·공공도서관이나 대학도서관에 비해 조금 더 높은 것으로 나타났다.

<표 4-13> 지난 1년 담당 업무: 학교도서관 (1순위~10순위)

	빈도 (명)	비율 (%)
수서 업무	60	81.1%
대면 열람 및 대출 업무	60	81.1%
대면 학생 독서지도와 체험활동, 동아리 지도 (도서관 이용지도 포함)	60	81.1%
대면 학교도서관 행사 관련 업무	56	75.7%
도서관 경영 계획 및 관련 업무 (학교도서관 정보 공시, 소식지 발간 등)	47	63.5%
도서관 자료 및 비품, 기자재 관리 (자료 폐기 포함)	44	59.5%
대면 학교도서관 활용수업, 협력수업 관련 업무(수행평가, 교수학습 지도관리 등)	37	50.0%
예산·행정 업무	34	45.9%
학교도서관 홈페이지, 독서교육종합시스템 관리 업무	30	40.5%
분류 목록 업무	24	32.4%
비대면 학교도서관 행사 관련 업무	23	31.1%
코로나19 관련 도서관 방역 업무	22	29.7%
비대면 학생 독서지도와 체험활동, 동아리 지도 (도서관 이용지도 포함)	17	23.0%
비대면 학교도서관 활용수업, 협력수업 관련 업무(수행평가, 교수학습 지도관리 등)	11	14.9%
인력관리 및 지원 업무	11	14.9%
코로나19 관련 학생 돌봄 업무	10	13.5%
비대면 열람 및 대출 업무	9	12.2%
기타 업무	9	12.2%
지역사회, 교원, 학부모 대상 참고정보봉사 및 정보서비스	8	10.8%
디지털 학습자료·콘텐츠 개발 및 관리 업무	6	8.1%

2) 지난 1년 업무량 증가한 업무

□ 국립도서관

- 지난 1년 강도와 양이 증가한 업무를 살펴보면, 국립도서관의 경우 대면 열람 및 대출 업무(26.1%) > 분류 목록 업무(21.7%) ≥ 서가자료실 운영 관리(21.7%) > 비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영(17.4%) ≥ 도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(17.4%) ≥ 디지털화 관련 업무(17.4%) ≥ 코로나19 관련 업무(17.4%) 등 순으로 나타났다.

<표 4-14> 지난 1년 업무량 증가한 업무: 국립도서관

	빈도 (명)	비율 (%)
대면 열람 및 대출 업무 (참고상담서비스)	6	26.1%
분류 목록 업무	5	21.7%
서가·자료실 운영 관리	5	21.7%
비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영 (온라인 교육, 사서팟캐스트, 독서모임 등)	4	17.4%
도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(행정 등)	4	17.4%
디지털화 관련 업무 (디지털 아카이빙 등)	4	17.4%
코로나19 관련 업무 (감염병 대응 매뉴얼 발간, 바이러스 복규레이션, 도서관 방역 등)	4	17.4%
비대면 열람 및 대출 업무 (스마트도서관, 상호대차, 우편서비스, 예약대출 등)	3	13.0%
비대면 이용자 교육	3	13.0%
도서관 경영 계획 및 관련 업무	3	13.0%
뉴미디어·신기술 활용 도서관 콘텐츠 관련 업무	3	13.0%
예산·행정 업무	3	13.0%

□ 공공도서관

- 공공도서관은 비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영(50.7%) > 비대면 열람 및 대출 업무(33.3%) 등 비대면 서비스 업무 비율이 높은 것으로 확인됨. 코로나 19 관련 업무(33.0%) 비율 역시 높은 편임.

<표 4-15> 지난 1년 업무량 증가한 업무: 공공도서관

	빈도 (명)	비율 (%)
비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영 (온라인 교육, 사서팟캐스트, 독서모임 등)	137	50.7%
비대면 열람 및 대출 업무 (스마트도서관, 상호대차, 우편서비스, 예약대출 등)	90	33.3%
코로나19 관련 업무 (감염병 대응 매뉴얼 발간, 바이러스 복규레이션, 도서관 방역 등)	89	33.0%
도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(행정 등)	64	23.7%
대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영	63	23.3%
예산·행정 업무	51	18.9%
도서관 경영 계획 및 관련 업무	49	18.1%
서가·자료실 운영 관리	43	15.9%
대면 열람 및 대출 업무 (참고상담서비스)	37	13.7%

뉴미디어·신기술 활용 도서관 콘텐츠 관련 업무	26	9.6%
수서 업무	24	8.9%
자원봉사 등 지원인력 업무 교육	23	8.5%
기타 업무	19	7.0%
비대면 이용자 교육	15	5.6%
분류 목록 업무	14	5.2%

□ 대학도서관

○ 대학도서관은, 코로나19 관련 업무(39.4%) > 비대면 이용자 교육 및 이용자 대상 서비스(33.3%) > 비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영(24.2%) > 근로장학생 등 지원인력 업무 교육(21.2%) 등 순으로 나타났음. 모두 담당 업무에서 점하는 비율은 낮으나, 지난 1년 사이 그 비중이 높아진 것으로 해석할 수 있음.

－ 대학도서관 사서 주된 업무 중 서가·자료실 운영 관리(39.7%)가 적지 않은 비중을 차지하고 있다는 점을 고려했을 때, 코로나19 방역 업무 추가 및 증가는 더 큰 업무 부담으로 다가왔음을 유추할 수 있음.

방역 관련 업무가 추가됐고요. 올해 초만 해도 방역 관련 업무가 너무 많아서 처리하기가 힘들었고 방역 관련 업무가 제일 컸던 것 같아요. 제가 열람실 관리라서 (면접참여자 6)

<표 4-16> 지난 1년 업무량 증가한 업무: 대학도서관

	빈도 (명)	비율 (%)
코로나19 관련 업무 (도서관 방역 등)	13	39.4%
비대면 이용자 교육 및 이용자 대상 서비스	11	33.3%
비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영	8	24.2%
근로장학생 등 지원인력 업무 교육	7	21.2%
서가·자료실 운영 관리 (서가 배열 및 관리, 안전관리 계획 등)	6	18.2%
예산·행정·인사 업무	6	18.2%
참고정보제공 서비스, 주제전문 서비스	4	12.1%
비대면 열람 및 대출 업무 (스마트도서관, 무인반납기 관련 업무)	4	12.1%
상호대차, 원문복사 업무	3	9.1%
수업자료 (온라인) 제공, 온라인 연구·학습 관련 연구	3	9.1%
대면 열람 및 대출 업무	3	9.1%
대면 이용자 교육 및 이용자 대상 서비스	3	9.1%
도서관 자료 보존 및 시설 관리	3	9.1%
디지털도서관 운영 (자료실, 웹콘텐츠 제작 지원, 좌석발급시스템 관리 등, 전자책, 정보화	3	9.1%

□ 학교도서관

○ 학교도서관의 경우 비대면 학교도서관 행사 관련 업무(44.4%) > 비대면 학생 독서 지도와 체험활동, 동아리 지도(37.8%) ≥ 코로나19 관련 도서관 방역 업무(37.8%) > 비대면 열람 및 대출 업무(26.7%) 등 순으로 업무 부담이 증가한 것으로 나타났

음. 비대면 서비스와 교육의 증가는 디지털 학습자료·콘텐츠 개발 및 관리 업무 (17.8%)의 증가와 연결되어 있는 것으로 파악됨.

<표 4-17> 지난 1년 강도와 업무량 증가한 업무: 학교도서관

	빈도 (명)	비율 (%)
비대면 학교도서관 행사 관련 업무	20	44.4%
비대면 학생 독서지도와 체험활동, 동아리 지도 (도서관 이용지도 포함)	17	37.8%
코로나19 관련 도서관 방역 업무	17	37.8%
비대면 열람 및 대출 업무	12	26.7%
대면 학교도서관 활용수업, 협력수업 관련 업무(수행평가, 교수학습 지도관리 등)	12	26.7%
대면 학생 독서지도와 체험활동, 동아리 지도 (도서관 이용지도 포함)	10	22.2%
대면 열람 및 대출 업무	9	20.0%
비대면 학교도서관 활용수업, 협력수업 관련 업무(수행평가, 교수학습 지도관리 등)	9	20.0%
대면 학교도서관 행사 관련 업무	9	20.0%
디지털 학습자료·콘텐츠 개발 및 관리 업무	8	17.8%
도서관 자료 및 비품, 기자재 관리 (자료 폐기 포함)	7	15.6%
학교도서관 홈페이지, 독서교육종합시스템 관리 업무	7	15.6%
코로나19 관련 학생 돌봄 업무	7	15.6%
예산·행정 업무	6	13.3%
도서관 경영 계획 및 관련 업무 (학교도서관 정보 공시, 소식지 발간 등)	5	11.1%
기타 업무	5	11.1%

3) 지난 1년 증가한 업무량과 원인

□ 업무량 증가 - 비대면서비스 증가와 만성적 인력부족의 결합

○ 응답자 10명 중 6~7명이 지난 1년 업무 강도와 양이 증가(66.1%)했다고 응답했음. 주된 원인은 코로나19로 인한 비대면서비스 증가(38.5%) > 인력 부족(30.2%) > 관리자 지시사항 증가(9.7%) > 신기술 도입과 디지털화로 인한 신규 콘텐츠 및 서비스 증가(8.4%) > 이용자 정보요구 증가(6.2%) 순임.

<표 4-18> 지난 1년 업무강도 및 업무량 증가 여부, 주된 원인

		빈도 (명)	지난 1년 강도와 업무량 증가	주된 원인 (1순위)				
			"예"	인력 부족으로 인해	코로나19로 인한 비대면 서비스 증가	신기술도입과 디지털화로 인한 신규 콘텐츠 및 서비스 증가	관리자 지시사항 증가	이용자 정보요구 증가
도서관 유형	국립도서관	36	63.9%	30.4%	8.7%	34.8%	17.4%	4.3%
	공공도서관	393	68.7%	33.3%	39.3%	6.3%	10.4%	3.0%
	대학도서관	58	56.9%	27.3%	48.5%	6.1%	6.1%	9.1%

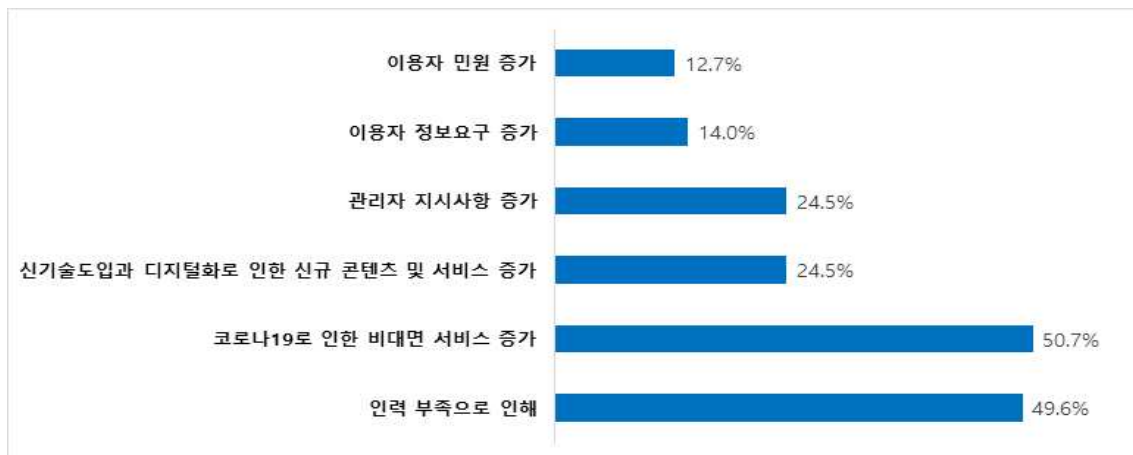
	빈도 (명)	지난 1년 강도와 업무량 증가	주된 원인 (1순위)				
		“애”	인력 부족으로 인해	코로나19로 인한 비대면 서비스 증가	신기술도입과 디지털화로 인한 신규 콘텐츠 및 서비스 증가	관리자 지시사항 증가	이용자 정보요구 증가
학교도서관	74	60.8%	13.3%	42.2%	8.9%	4.4%	24.4%
전체	561	66.1%	30.2%	38.5%	8.4%	9.7%	6.2%

– 국립도서관(17.4%)과 공공도서관(10.4%)은 관리자 지시사항 증가 비율이 비교적 높고, 학교도서관은 이용자 정보요구 증가(24.4%) 비율이 다른 집단에 비해 확연히 높음.

○ 한편, 코로나19로 인해 증가한 비대면 서비스는 대면 서비스와 단절된 것이 아니라, 대면 서비스의 확장에 더 가까움. 면접참여자 4는 코로나 때 오히려 도서관에 도서 대출 관련 서비스 요구를 활발하게 받았음을 이야기 했음.

긍정적인 측면에서는 사실은 저희가 코로나 때 책에 대한 얘기를 많이 요구를 받았어요. 도서관 문 닫고 있으니까 책을 빌려줄 수 있는 방법을 만들어 달라 언론에서 저희 우리나라 독서 인구가 점점 줄어들고 있고 1년에 책 한 권도 안 읽는 사람들이 수두룩하다라고 이야기하는 하고 있지만 사실 코로나 때 이 책에 이 책을 보려고 도서관에 요구하는 것들이 놀라울 정도로 많았었어요. (면접참여자 4)

[그림 4-6] 지난 1년 업무량 증가 주된 원인 (1순위+2순위)



○ 지난 1년 업무량 증가 원인 1순위와 2순위를 합산해서 살펴보면, 코로나19로 인한 비대면 서비스 증가(50.7%)가 가장 높고, 인력 부족(49.6%) > 신기술 도입과 디지털화로 인한 신규 콘텐츠 및 서비스 증가(24.5%) ≥ 관리자 지시사항 증가

(24.5%) 등 순임.

- 만성적인 인력 부족에 비대면 서비스가 증가하고, 비대면 서비스의 증가는 신기술 도입과 디지털화로 인한 신규 콘텐츠 및 서비스 증가로 연결되는 것으로 해석할 수 있음.

- 코로나19 이후 근무조건 변화 - 근무자 수 감소와 업무부담 및 이용자 수 증가
- 코로나19 이후 근무조건 변화를 살펴보면, 함께 일하는 근무자 수는 감소(29.9%)한 와중에 본인의 업무 부담(업무량 66.7%, 업무 종류 75.5%, 업무 난이도 63.4%)과 응대 이용자 수(30.1%)는 증가하고, 이에 따라서 실제 근무시간(33.9%)은 증가한 것으로 드러났음.

<표 4-19> 코로나19 이후 근무조건 변화

	매우 감소	약간 감소	변화 없다	약간 증가	매우 증가	“증가”	“감소”
1) 본인의 업무량	0.7%	5.2%	27.5%	48.3%	18.4%	66.7%	5.9%
2) 본인이 해야 하는 일(업무)의 종류	0.2%	2.5%	21.7%	53.8%	21.7%	75.5%	2.7%
3) 본인이 해야 하는 일(업무)의 난이도	0.4%	2.0%	34.2%	45.6%	17.8%	63.4%	2.4%
4) 함께 일하는 근무자의 수(인력)	8.2%	21.7%	63.1%	5.0%	2.0%	7.0%	29.9%
5) 평균적인 응대 이용자 수	8.7%	30.7%	30.5%	22.3%	7.8%	30.1%	39.4%
6) 본인의 출근 일수	0.4%	5.7%	78.1%	10.7%	5.2%	15.9%	6.1%
7) 본인의 실제 근무 시간	0.4%	3.9%	61.9%	25.0%	8.9%	33.9%	4.3%

* 증가=매우 증가+약간 증가 / 감소=매우 감소+약간 감소

- 업무 부담 증가는 코로나19 서비스 때 확장하거나 새로 시작한 사업(업무)가 추가된 상태에서, 거리두기 해제로 인해 다시 기존 대면 서비스 이용자들이 도서관을 찾아오기 시작했기 때문에 온 것으로 보임.

이제는 온 오프라인이 둘 다 생겼다는 거죠. 그니까 옛날 코로나가 있기 전까지는 특히 평생학습 프로그램 같은 경우에는 오프라인밖에 없어요. 대면 수업밖에 없어요. 근데 지금은 대면 비대면을 같이 준비를 해야 돼요 (면접참여자 3)

거의 닫은 상태로 운영했구요 처음... 초기에는 조금 조금씩 여는 방식으로 갔는데 대체로 보면은 이용 시간이 많이 짧아지고 이용할 수 있는 좌석수도 많이 줄고 이런 식으로 운영되다가 최근에는 다 돌아왔어요. (면접참여자 6)

- 도서관 유형별로 근무조건 변화를 비교해봤을 때 유의미한 차이는 드러나지 않음. 따라서 도서관 유형이나 수행 업무를 불문하고, 위와 같은 흐름은 사서직 종사자들이 보편적으로 겪고 있는 일이라는 것을 유추할 수 있음.

<표 4-20> 코로나19 이후 근무조건 변화: 평균점수 비교

		빈도 (명)	코로나19 대유행 이후 근무조건 변화 (평균 점수)						
			업무량	업무의 종류	업무의 난이도	함께 일하는 근무자 수	평균 응대 이용자 수	본인 출근 일수	본인 실제 근무 시간
도서관 유형	국립도서관	36	66.0	70.1	68.1	39.6	43.1	50.0	59.0
	공공도서관	393	70.7	74.6	70.0	43.4	48.5	55.5	61.2
	대학도서관	58	67.2	73.3	66.4	34.1	41.8	50.0	57.8
	학교도서관	74	67.6	70.6	71.3	47.0	48.3	48.6	52.4
전체		561	69.6	73.6	69.7	42.7	47.5	53.7	59.5

* 매우 감소 0점 ~ 매우 증가 100점으로 환산하여 평균낸 값

4. 노동시간과 노동과정

□ 업무 스트레스 - 높은 업무 요구도

○ 사서직 종사자들이 겪고 있는 업무 스트레스는 여러 가지 일을 동시에 수행(92%)하고 있는데 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는 점(70%), 수행하는 업무는 장시간 집중력이 요구되는 점(68.8%)에서 비롯되는 것으로 나타났다.

<표 4-21> 업무 스트레스: 업무 요구

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	“그렇다”	“그렇지 않다”
나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	2.0%	43.5%	40.1%	14.4%	54.5%	45.5%
현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는다.	0.7%	29.2%	49.7%	20.3%	70.0%	29.9%
업무량이 현저하게 증가하였다.	1.2%	41.2%	44.0%	13.5%	57.5%	42.4%
나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다.	7.1%	38.5%	36.9%	17.5%	54.4%	45.6%
내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.	0.5%	30.7%	54.5%	14.3%	68.8%	31.2%
업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	12.3%	44.9%	41.7%	1.1%	42.8%	57.2%
일이 많아서 직장가 가정에 다 잘하기가 힘들다.	5.3%	47.1%	35.5%	12.1%	47.6%	52.4%
여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	0.4%	7.7%	56.5%	35.5%	92.0%	8.1%

* 그렇다=매우 그렇다+그렇다 / 아니다=전혀 그렇지 않다+그렇지 않다

○ 위 업무 스트레스 문항은 한국산업안전보건공단에서 제공하는 「직무 스트레스 요인 측정 지침(2012)」에 따른 것으로, “근로자의 직무 스트레스 요인을 측정하는 표준화된 도구”임. “근로자 개인이나 직장 등 집단적 스트레스 요인 수준을 평가하는데 활용”됨(한국산업안전보건공단, 2012), 이 연구에서는 여러 직무 스트레스 요인 중 업무(직무) 요구 항목을 차용했음.

- 직무 스트레스 요인 수준은 아래 기준을 통해 환산점수를 계산하는데, 이 점수를 한국 근로자 점수 중앙값과 비교해 개인 및 집단의 스트레스가 상대적으로 얼마나 높은지 가늠할 수 있음.¹⁶⁾

각 영역별 환산점수 = (실제점수 - 문항수)×100/(예상가능한 최고점수 - 문항수)
 # 직무스트레스 총 점수 = (각 8개 영역의 환산점수의 총합)/8

- 전체 근로자 업무(직무) 요구도와 사서직 종사자 업무(직무) 요구도를 비교했을 때, 사서직 종사자가 겪고 있는 업무 요구도가 높은 것으로 나타났음. 통상 업무(직무) 요구도 평균 점수는 여성이 더 높는데, 이 기준을 적용했을 때 사서직 종사자(59.3 점)는 전체 근로자 중앙값(54.2점)에 비해 업무 요구도가 약 5.1점 높음.
- 전체 근로자 대비 상위 50% 이상 비율은 상대적으로 기준이 엄격한 여성 기준을 적용해도 53.8%이고, 상위 25% 이상 비율은 35.5%임.
- 특히 공공도서관은 전체 평균(59.3점)에 비해 업무 과정에서 더 많은 압박(61.1 점)을 받고 있는 것으로 드러났음.

<표 4-22> 업무 스트레스: 사서직 종사자-전체 근로자 비교

		업무 요구도 평균 점수*	상위 50% 이상 비율**		상위 25% 이상 비율***	
			남성 기준	여성 기준	남성 기준	여성 기준
도서관 유형	국립도서관	57.8	58.3%	44.4%	33.3%	25.0%
	공공도서관	61.1	67.2%	59.0%	49.4%	40.5%
	대학도서관	54.5	48.3%	41.4%	34.5%	24.1%
	학교도서관	54.2	48.6%	40.5%	35.1%	23.0%
전체		59.3	62.2%	53.8%	44.9%	35.5%

* 업무 요구도 평균: (실제점수 - 문항수)×100/(예상가능한 최고점수 - 문항수) 환산값 평균

** 상위 50% 이상 비율: 남성 기준 50.1점 이상, 여성 기준 54.2점 이상

*** 상위 25% 이상 비율: 남성 기준 58.4점 이상, 여성 기준 62.6점 이상

□ 노동시간

- 2022년 5월 시점 사서직 종사자들은 1주 중 약 5일 출근하고, 2.3일 주말근무를 했으며, 휴관일이나 법정공휴일 등 휴일근무는 0.5일 수행한 것으로 나타났음. 공공도서관은 다른 집단에 비해 평균 주말근무일(3일)이 많은데, 이는 도서관 서비스의 특성이 반영된 결과임.

16) 「직무 스트레스 요인 측정 지침」에서는 직무 스트레스 참고치를 성별로 나누어 제시하고 있음. 통상 여성용 참고치의 점수가 더 높는데, 이 연구에서는 여성용 기준과 남성용 기준 양자 모두를 살펴봄.

<표 4-23> 평균 출근일, 주말근무, 휴일근무 현황 (2022년 5월 기준)

		빈도 (명)	1주 중 출근하는 날(일)	한 달 평균 주말근무(일)	한 달 평균 휴일근무(일)
도서관 유형	국립도서관	36	5.0	1.1	0.3
	공공도서관	393	5.1	3.0	0.7
	대학도서관	58	5.0	0.8	0.3
	학교도서관	74	5.0	0.0	0.0
전체		561	5.0	2.3	0.5

○ 1주 평균 근로시간은 44.5시간이고, 공공도서관(45.3시간) > 국립도서관(43.6시간) > 대학도서관(42.7시간) > 학교도서관(41.9시간) 순임. 평균 초과근무일 역시 공공도서관(5.7일)이 가장 많고, 그 다음으로 국립도서관(3.9일) > 대학도서관(2.5일) > 학교도서관(1.3일) 순임.

- 하루 평균 휴게시간(식사시간 포함)은 약 1시간임. 단, 학교도서관의 경우 실질적인 휴게시간이 43.2분에 불과함.

<표 4-24> 평균 근로시간, 휴게시간, 초과근무 현황 (2022년 5월 기준)

		빈도 (명)	1주일 평균 실제 근로시간(시간)	하루 평균 실제 근로시간(시간)	하루 평균 휴게시간(분)	한 달 평균 초과근무한 날(일)
도서관 유형	국립도서관	36	43.6	8.5	70.2	3.9
	공공도서관	393	45.3	8.9	61.7	5.7
	대학도서관	58	42.7	8.4	65.7	2.5
	학교도서관	74	41.9	8.3	43.2	1.3
전체		561	44.5	8.7	60.5	4.7

□ 초과근무 원인 - 많은 업무량과 도서관 야간 운영

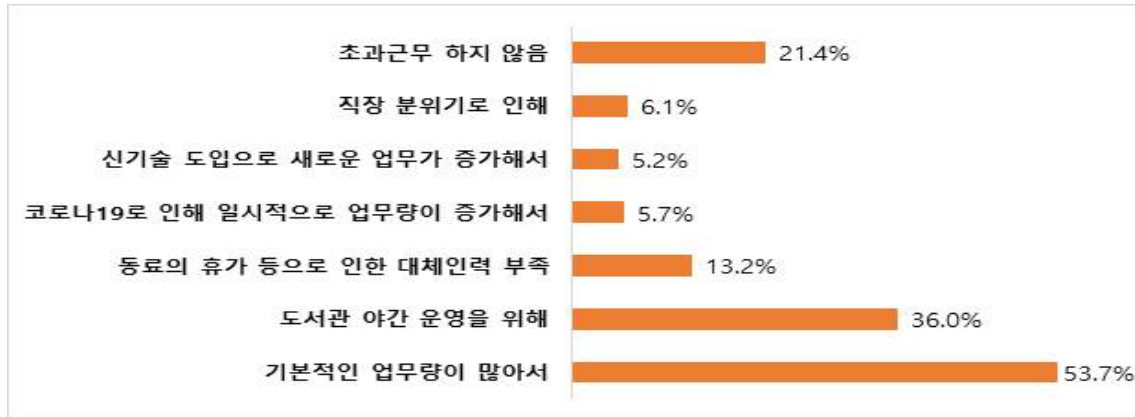
○ 초과근무를 하는 주된 이유는 기본적인 업무량이 많아서(39.9%) > 도서관 야간 운영 위해(28.2%) 등 순임. 공공도서관은 기본적인 업무량이 많아서(44.8%) 비율이 가장 높고, 대학도서관은 도서관 야간 운영(51.7%) 비율이 가장 높음.

<표 4-25> 초과근무 주된 이유 (1순위)

		빈도 (명)	초과근무 주된 이유 (1순위)						
			기본적인 업무량이 많아서	도서관 야간 운영을 위해	동료의 휴가 등으로 인한 대체인력 부족	코로나19로 인해 일시적으로 업무량이 증가해서	신기술 도입으로 새로운 업무가 증가해서	직장 분위기로 인해	초과근무 하지 않음
도서관 유형	국립도서관	36	41.7%	0.0%	5.6%	2.8%	16.7%	0.0%	30.6%
	공공도서관	393	44.8%	31.8%	4.1%	1.0%	1.0%	0.5%	15.5%
	대학도서관	58	20.7%	51.7%	1.7%	1.7%	6.9%	1.7%	15.5%
	학교도서관	74	28.4%	4.1%	1.4%	4.1%	1.4%	8.1%	52.7%
전체		561	39.9%	28.2%	3.6%	1.6%	2.7%	2.7%	21.4%

- 초과근무를 하는 주된 이유 1순위와 2순위를 함께 살펴보면 동료의 휴가 등으로 인한 대체인력 부족(13.2%) 비율이 높아진 것을 확인할 수 있음.

[그림 4-7] 초과근무 주된 이유(1순위+2순위)



□ 연차 및 휴가

- 휴일 근무는 사서직 종사자들의 피로감을 야기하는데, 여기에 더해 만성적 인력 부족으로 인해 휴가 사용을 현실적으로 보장받지 못하는 문제가 발생하고 있음. 만성적 인력 부족은 “누군가는 자리를 지켜야 하는” 업무 특성이 있는 한편 “함께 일하는 동료는 적은” 현실이 공존하는 문제에서 비롯되는 것으로 보임.

주말이 주말 휴식이 보장되지 않음으로써 오는 이런 피로도죠 근데 이제 저는 건강한 편은 아니기 때문에 더 그렇고 그거를 체감을 많이 하는 것 같아요. 그런 경우에 마음 놓고 휴가를 내고 눈치 보지 않고 쉴 수 있는 그런 근무 여건이 됐으면 좋겠어요. (면접참여자 5)

연차를 쓰라고... 의무적으로 써야 하는 일수가 있긴 한데 저도 쓰고 싶죠. 근데 저희처럼 실무 사서가 2명밖에 없으면 현실적으로 쓰기 어려워요. (면접참여자 12)

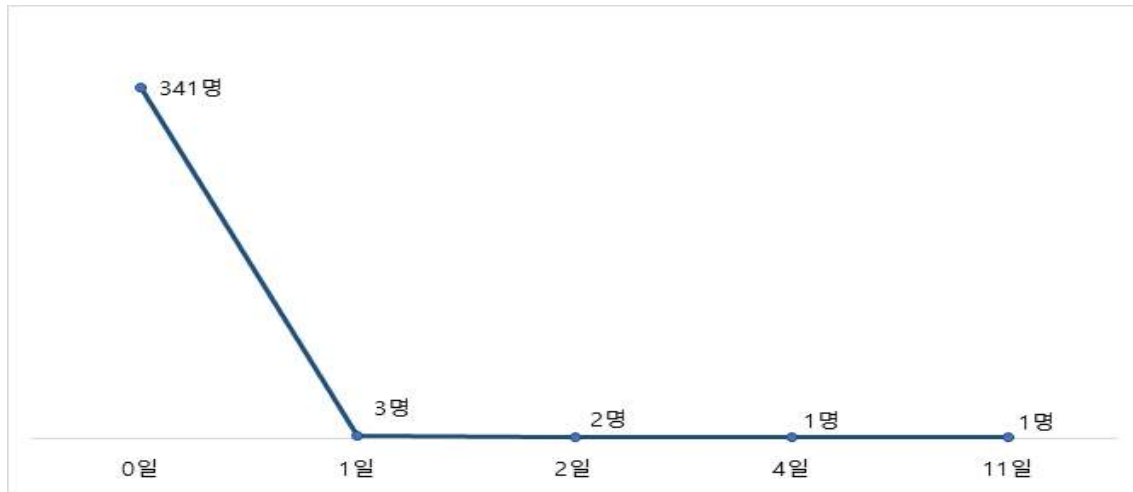
- 근속 1년 이상 응답자로 한정해서 분석했을 때, 2021년 평균 연차 보유일은 17.5일이며 실질적인 연차 사용일은 9.9일로 평균 미사용 연차일은 7.6일에 이름. 생리휴가는 거의 사용하고 있지 않는 것으로 확인됨([그림 4-8] 참고).

<표 4-26> 연차휴가, 생리휴가 (2021년 기준)

		2021년 연차 사용		
		연차 보유(일)	연차 사용(일)	미사용 연차(일)
도서관 유형	국립도서관	19.9	14.6	5.3
	공공도서관	17.4	9.6	7.8
	대학도서관	18.6	13.4	5.2

		2021년 연차 사용		
		연차 보유(일)	연차 사용(일)	미사용 연차(일)
	학교도서관	15.5	6.0	9.6
	전체	17.5	9.9	7.6

[그림 4-8] 생리휴가 사용 현황 (2021년 기준)



□ 업무상 건강 장애 요인

- 업무과정상 건강 장애를 유발할 수 있는 요인을 살펴본 결과, 앉아 있는 자세 (99.3%) > 반복적인 손동작이나 팔 동작(75.5%) > 직장 동료가 아닌 사람들(이용자, 학부모 등) 직접 상대(75.2%) 등 순으로 나타났음. 대면 서비스는 감정노동 문제로 이어지는데, 응답자 중 43.7%가 화가 난 이용자를 직접 상대하며, 40.9%는 정서적으로 불안해지는 상황에 놓이는 것으로 확인됨.
- ‘앉아서 편하게 일하는 직업’이라는 통념과 다르게, 사서직 종사자들은 무거운 물건을 끌거나, 밀거나, 옮김(53.6%) > 무릎을 굽히거나 허리를 숙이는 자세(51.9%) 등 물리적으로 부담이 되는 업무 역시 다소 수행하고 있음.

<표 4-27> 업무과정 건강장애 요인

	근무 시간					있음	거의 없음	전혀 없음
	내대	거의 모든 근무 시간	근무 시간 3/4	근무 시간 절반	근무 시간 1/4			
무릎을 굽히거나 허리를 숙이는 자세	1.6%	3.6%	2.5%	9.1%	35.1%	51.9%	43.9%	4.3%
무거운 물건을 끌거나, 밀거나, 옮김	0.7%	1.6%	2.1%	7.5%	41.7%	53.6%	43.1%	3.2%
계속 서 있는 자세	0.2%	0.4%	1.2%	6.1%	25.5%	33.4%	57.4%	9.3%
앉아 있는 자세	24.1%	36.2%	17.8%	17.3%	3.9%	99.3%	0.4%	0.4%

	근무 시간 내내	거의 모든 근무 시간	근무 시간 3/4	근무 시간 절반	근무 시간 1/4	있음	거의 없음	전혀 없음
반복적인 손동작이나 팔 동작	13.7%	24.4%	11.2%	11.8%	14.4%	75.5%	21.2%	3.2%
직장 동료가 아닌 사람들을(이용자, 학부모 등) 직접 상대함	14.8%	15.5%	6.4%	11.9%	26.6%	75.2%	23.7%	1.1%
화가 난 이용자를 직접 상대함	6.4%	3.7%	2.5%	6.2%	24.8%	43.7%	51.5%	4.8%
정서적으로 불안해지는 상황에 놓임	3.9%	3.7%	2.5%	5.7%	25.1%	40.9%	49.0%	10.0%

○ 도서관 유형별로 건강장해 요인 경험률을 비교해보면, 학교도서관이 다른 집단에 비해 무릎을 굽히거나 허리를 숙이는 자세(81.1%)와 무거운 물건을 끌거나 밀거나 옮김(78.4%) 경험률이 높은 것을 확인할 수 있음.

- 공공도서관의 경우, 반복적인 동작(76.6%)과 화가 난 이용자를 직접 상대하고(49.4%) 정서적으로 불안해지는 상황에 놓이는 경우(47.6%)가 비교적 많은 것으로 파악됨.

<표 4-28> 업무과정 건강장해 요인 경험률: 도서관 유형별

	무릎을 굽히거나 허리를 숙이는 자세	무거운 물건을 끌거나, 밀거나, 옮김	계속 서 있는 자세	반복적인 손동작이나 팔 동작	직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대함	화가 난 이용자를 직접 상대함	정서적으로 불안해지는 상황에 놓임
국립도서관	25.0%	25.0%	5.6%	58.3%	50.0%	27.8%	30.6%
공공도서관	50.1%	52.2%	28.8%	76.6%	77.1%	49.4%	47.6%
대학도서관	43.1%	50.0%	25.9%	67.2%	74.1%	43.1%	31.0%
학교도서관	81.1%	78.4%	77.0%	85.1%	78.4%	21.6%	18.9%
전체	51.9%	53.7%	33.3%	75.6%	75.2%	43.7%	41.0%

* 근무시간 내내~근무시간 1/4 합산한 결과임

○ 전체 근로자와 비교했을 때, 사서직 종사자들이 업무 과정에서 경험하는 신체적·정신적 부담은 결코 적지 않은 것을 확인할 수 있음.

- 사서직 종사자는 대체로 앉아서 일하나(99.3%) 그럼에도 전체 근로자에 비해 비교적 많이 “무거운 물건을 끌거나 밀거나 옮기고(사서 53.7%, 전체 근로자 31.9%)”, “무릎을 굽히거나 허리를 숙이는 자세를 취하며(사서 51.9%, 전체 근로자 37.8%)”, “반복적인 손동작이나 팔 동작(사서 75.6%, 전체 근로자 61.9%)”을 수행함.
- 정신적 장해 요인을 비교해보면, 사서직 종사자는 전체 근로자와 비교했을 때 더 많이 “직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대하는(사서 75.2%, 전체 근로자 49.5%)” 감정노동 업무에 종사 중이고, 그중에서도 특히 더 자주 “화가 난 이용자들을 직접 상대하는 상황(사서 43.7%, 전체 근로자 14.9%)”에 놓이며, 그 결과

더 빈번하게 “정서적으로 불안해지는 상황(사서 41%, 전체 근로자 9.9%)”에 처하게 됨.

<표 4-29> 업무과정 건강장해 요인: 사서직 종사자와 전체 근로자 비교

	무릎을 굽히거나 허리를 숙이는 자세	무거운 물건을 끌거나, 밀거나, 옮김	계속 서 있는 자세	반복적인 손동작이나 팔 동작	직장 동료나 아닌 사람들을 직접 상대함	화가 난 이용자를 직접 상대함	정서적으로 불안해지는 상황에 놓임
사서직 종사자*	51.9%	53.7%	33.3%	75.6%	75.2%	43.7%	41.0%
전체 근로자**	37.8%	31.9%	65.2%	61.9%	49.5%	14.9%	9.9%
차이***	14.1%p	21.8%p	-31.9%p	13.7%p	25.7%p	28.8%p	31.1%p

자료: 산업안전보건연구원, 「제6차 근로환경조사(2020)」 원자료; 국립중앙도서관, 「디지털 전환과 코로나19로 인한 사서직 직무변화 현황조사 및 정책적 지원방안 연구(2022)」 원자료

* 사서직 종사자: 국립중앙도서관, 「디지털 전환과 코로나19로 인한 사서직 직무변화 현황조사 및 정책적 지원방안 연구(2022)」 원자료 분석 결과

** 전체 근로자: 산업안전보건연구원, 「제6차 근로환경조사(2020)」 원자료 분석 결과

*** 차이: 사서직 종사자 결과 - 전체 근로자 결과

5. 업무환경 변화와 교육훈련

□ 도서관 업무 환경의 변화 업무 난이도 증가

○ 응답자 10명 중 약 7명(72.4%)이 지난 3년 도서관 업무 환경이 변화했다고 응답했으며, 그 내용은 새로운 서비스 도입 또는 중대한 변화(78.1%) > 새로운 업무 방식 도입 또는 중대한 변화(51.7%) > 새로운 정보 통신 기기 도입 또는 중대한 변화(49%) 순임.

<표 4-30> 지난 3년 도서관 업무환경 변화

		빈도 (명)	지난 3년 도서관 업무환경 변화	도입된 변화		
			“있음”	새로운 정보 통신 기기 도입 또는 중대한 변화	새로운 업무 방식 도입 또는 중대한 변화	새로운 서비스 도입 또는 중대한 변화
도서관 유형	국립도서관	36	86.1%	48.4%	58.1%	71.0%
	공공도서관	393	75.8%	48.7%	54.0%	80.2%
	대학도서관	58	77.6%	51.1%	40.0%	84.4%
	학교도서관	74	43.2%	50.0%	40.6%	56.3%
전체		561	72.4%	49.0%	51.7%	78.1%

○ 도서관 환경 변화는 업무 난이도 증가로 이어짐. 다만, 새로운 업무 방식의 도입 또는 중대한 변화(난이도 증가 81.9%) > 새로운 서비스의 도입 또는 중대한 변화(난이도 증가 81%)에 비해 새로운 정보 통신 기기의 도입 또는 중대한 변화(난이도

증가 65.9%, 난이도 감소 10%)는 업무 부담이 비교적 낮은 것으로 나타났음.

<표 4-31> 환경 변화로 인한 업무 난이도 변화

	업무 난이도 매우 감소	업무 난이도 약간 감소	업무 난이도 변화 없음	업무 난이도 약간 증가	업무 난이도 매우 증가	“난이도 감소”	“난이도 증가”
새로운 정보 통신 기기의 도입 또는 증대한 변화	3.0%	7.0%	24.1%	52.8%	13.1%	10.0%	65.9%
새로운 업무 방식의 도입 또는 증대한 변화	0.0%	2.9%	15.2%	62.9%	19.0%	2.9%	81.9%
새로운 서비스의 도입 또는 증대한 변화	0.0%	0.9%	18.0%	59.5%	21.5%	0.9%	81.0%

- 도서관 관종별로 환경 변화로 인한 체감 업무 난이도를 살펴보면, 국립도서관이나 공공도서관(74점)에 비해 대학도서관(78.8점)과 학교도서관(83.3점)의 체감 업무 난이도가 높은 것으로 나타났음.

<표 4-32> 환경 변화로 인한 업무 난이도 변화: 평균 비교

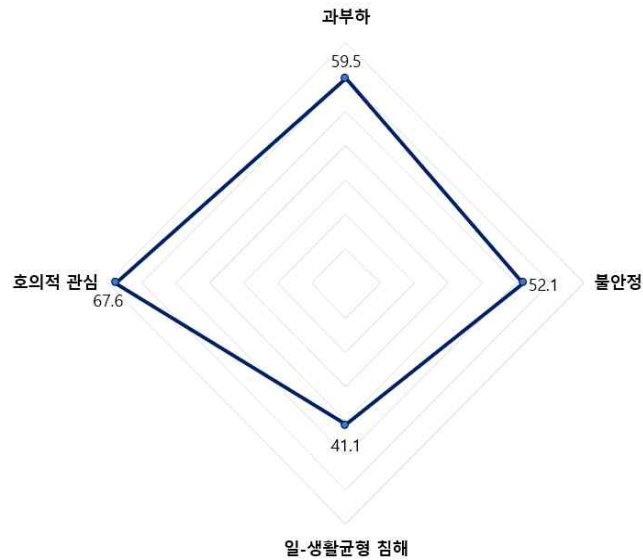
		빈도 (명)	환경 변화로 인한 업무 난이도 변화 (평균 점수)			
			새로운 정보 통신 기기의 도입 또는 증대한 변화	새로운 업무 방식의 도입 또는 증대한 변화	새로운 서비스의 도입 또는 증대한 변화	전체
도서관 유형	국립도서관	31	63.3	76.4	72.7	74.0
	공공도서관	298	67.8	73.8	75.6	74.0
	대학도서관	45	64.1	77.8	75.7	78.8
	학교도서관	32	60.9	76.9	75.0	83.3
전체		406	66.5	74.5	75.4	74.8

□ 신기술 도입 인식과 전망 - 높은 관심

○ 신기술 도입에 대한 인식과 전망을 △과부하 △불안정 △일-생활균형 침해 △호의적 관심으로 나누어 살펴봤음.

- 평균 점수를 비교했을 때, 사서직 종사자들은 과부하(59.5점)나 불안정(52.1점) 혹은 일-생활균형 침해(41.1점) 등 부담보다 신기술 도입에 대한 호의적 관심 (67.6점)이 높은 것으로 나타났음.

[그림 4-9] 신기술 도입에 대한 인식과 전망



○ 과부하는 나의 업무량 증가(62.7점) > 일하는 습관 변화 초래(64.1점) 등 순으로 나타났음. 사서직 종사자들이 업무 과정에서 겪는 과부하는 새로운 기술로 인한 것이라기보다는, 새로운 서비스와 만성적인 인력부족에서 기인하는 것에 더 가까운 것으로 해석됨.

<표 4-33> 신기술 도입에 대한 인식: 과부하

		빈도 (명)	신기술 도입으로 인한 과부하 (평균 점수)					전체
			새로운 기술에 의해 더 빠르게 일처리하도록 요구받을	새로운 기술의 사용으로 평상시보다 더 많은 일 수행	새로운 기술의 사용으로 더 바쁜 일정 소화	새로운 기술 적용이 일하는 습관 변화 초래	새로운 기술 증가하며 나의 업무량 증가	
도서관 유형	국립도서관	36	60.4	56.3	56.3	67.4	60.4	60.1
	공공도서관	393	56.7	59.5	57.8	65.3	63.7	60.6
	대학도서관	58	57.8	58.6	55.6	61.6	62.5	59.2
	학교도서관	74	46.6	52.0	51.4	58.1	58.1	53.2
전체		561	55.7	58.2	56.6	64.1	62.7	59.5

* 전혀 그렇지 않다 0점 ~ 매우 그렇다 100점으로 환산하여 평균낸 값

○ 불안정은 직업 안정성 위협(43점)이나 새로운 기술능력 가진 동료로 인한 위협(40.2점)은 낮은 편이나, 현재 자리 유지를 위해 새로운 기술 배울 필요성(73.3점)은 높게 인식하고 있는 것으로 나타났음. 이러한 인식은 신기술 도입에 대한 관심으로 연결될 가능성이 높음.

<표 4-34> 신기술 도입에 대한 인식: 불안정

		빈도 (명)	신기술 도입으로 인한 불안정 (평균 점수)			전체
			새로운 기술로 인해 직업 안정성에 위협	현재 자리 유지 위해 새로운 기술 배워야 한다고 전망	새로운 기술 능력 가진 동료에 의해 내 업무가 위협 받음	
도서관 유형	국립도서관	36	44.4	74.3	49.3	56.0
	공공도서관	393	43.2	73.0	39.4	51.9
	대학도서관	58	44.0	74.6	40.5	53.0
	학교도서관	74	40.2	73.6	39.2	51.0
전체		561	43.0	73.3	40.2	52.1

* 전혀 그렇지 않다 0점 ~ 매우 그렇다 100점으로 환산하여 평균낸 값

○ 신기술 도입으로 인한 일-생활균형 침해는 현재까지 낮은 수준(전체 평균 41.4점)인 것으로 나타났다.

<표 4-35> 신기술 도입에 대한 인식: 일-생활균형 침해

		빈도 (명)	신기술 도입으로 인한 일-생활균형 침해 (평균 점수)			전체
			새로운 기술 습득 위해 가족과 보내는 시간 감소	새로운 기술 습득 위해 휴일에도 업무	새로운 기술 파악하기 위해 휴가와 주말시간 희생	
도서관 유형	국립도서관	36	45.8	42.4	44.4	44.2
	공공도서관	393	42.2	42.0	40.6	41.6
	대학도서관	58	39.2	40.5	38.8	39.5
	학교도서관	74	42.2	39.5	38.9	40.2
전체		561	42.1	41.6	40.4	41.4

* 전혀 그렇지 않다 0점 ~ 매우 그렇다 100점으로 환산하여 평균낸 값

○ 한편, 신기술 도입에 대한 관심(67.3점)과 신기술 현업 적용이 나의 업무에 도움될 것으로 전망(67.9점)은 다른 항목들에 비해 평균 점수가 높음. 이러한 호의적 관심은 교육훈련에 대한 수요로 이어질 가능성이 높음.

<표 4-36> 신기술 도입에 대한 인식: 호의적 관심

		빈도 (명)	신기술 도입에 대한 호의적 관심 (평균 점수)		전체
			새로운 기술 도입에 관심 있음	새로운 기술이 적용된 정보기술이나 시스템은 나의 업무에 도움될 것	
도서관 유형	국립도서관	36	70.8	70.8	70.8
	공공도서관	393	65.6	65.6	65.6
	대학도서관	58	71.6	74.1	72.8
	학교도서관	74	70.9	73.3	72.1
전체		561	67.3	67.9	67.6

* 전혀 그렇지 않다 0점 ~ 매우 그렇다 100점으로 환산하여 평균낸 값

□ 승진 및 진급과 교육훈련

○ 응답자 중 절반이 승진(진급)을 경험했고, 39.8%는 승진 가능성이 있다고 전망하고 있음. 학교도서관은 다른 유형 도서관에 비해서 승진 경험(8.1%)과 승진 가능성 전망(4.1%)이 매우 낮음.

－ 한편, 응답자 10명 중 8~9명이 직무 관련 교육 경험(88.2%)과 기회(88.1%)를 지니고 있는 것으로 나타났음. 신기술 도입에 대한 호의적 관심과 전망을 고려했을 때, ‘어떤 교육’을 ‘어떻게’ 제공하는지 여부가 중요한 정책적 개선 과제로 도출됨.

<표 4-37> 인사제도 및 교육훈련 경험과 전망

		빈도 (명)	인사제도 및 교육훈련 경험과 전망			
			승진(진급) 경험 여부	승진(진급) 전망 가능성	직무 관련 교육 경험 여부	직무 관련 교육 기회 가능성
도서관 유형	국립도서관	36	72.2%	58.3%	91.7%	88.9%
	공공도서관	393	55.2%	44.8%	87.0%	87.5%
	대학도서관	58	67.2%	39.7%	94.8%	91.4%
	학교도서관	74	8.1%	4.1%	87.8%	87.8%
전체		561	51.3%	39.8%	88.2%	88.1%

6. 고충과 의견

□ 이용자 응대 과정에서의 불안과 부당대우

○ 사서직 종사자 중 77.4%가 이용자 응대 과정에서 감염병 위험 및 불안을 경험했고, 절반 정도가 성별로 인한 부당대우를 겪거나(48.5%) 연령으로 인한 부당대우(50.6%)를 겪는 것으로 나타났음.

－ 특히 공공도서관 사서의 경우 감염병 위험 및 불안(79.1%), 이용자 응대 과정에서 성별로 인한 부당대우 경험(58.5%), 그리고 연령으로 인한 부당대우 경험(57.8%) 비율이 높음.

<표 4-38> 이용자 응대 과정에서의 불안과 침해

		빈도 (명)	이용자 응대 과정에서의 불안과 침해		
			이용자 응대 과정에서 감염병 위험 및 불안 경험	이용자 응대 과정에서 성별로 인한 부당한 대우 경험	이용자 응대 과정에서 연령으로 인한 부당한 대우 경험
성별	여성	440	79.5%	55.7%	55.5%
	남성	121	69.4%	22.3%	33.1%
도서관	국립도서관	36	61.1%	41.7%	50.0%

		빈도 (명)	이용자 응대 과정에서의 불안과 침해		
			이용자 응대 과정에서 감염병 위험 및 불안 경험	이용자 응대 과정에서 성별로 인한 부당한 대우 경험	이용자 응대 과정에서 연령으로 인한 부당한 대우 경험
유형	공공도서관	393	79.1%	58.5%	57.8%
	대학도서관	58	69.0%	32.8%	41.4%
	학교도서관	74	82.4%	10.8%	20.3%
전체		561	77.4%	48.5%	50.6%

□ 이용자로부터의 괴롭힘

○ 이용자로부터의 폭언(59.7%) > 업무상 괴롭힘(44.7%) > 성희롱 및 성추행(11.6%) > 폭행(4.6%) 비율 역시 일정 정도 확인됨. 사서직 종사자들의 감정노동 문제뿐 아니라, 괴롭힘 예방 및 방지 대책을 적극적으로 강구해야 함.

- 종사자의 폭언 문제가 가시적으로 공론화된 간호사의 경우, 약 67%가 병원 이용자로부터 폭언을 듣고 있으며¹⁷⁾, 유통업 서비스·판매 종사자 중 61%가 고객으로부터 폭언 등 괴롭힘을 경험함.¹⁸⁾
- 도서관 종사자의 폭언 경험률은 간호사에 비해서는 낮으나, 그럼에도 10명의 사서 중 약 6명이 폭언을 경험하고, 4~5명이 업무상 괴롭힘을 경험하고 있는 것임.
- 면접참여자들이 공통적으로 호소하는 업무상 고충 역시 이용자의 폭언과 성희롱, 그리고 여기서 비롯된 불안이었음.

이용자분들이 주로 나이 든 남자분이 오셔서 개인적인 외모 지적을 한다든가 저희는 사무실 앞에 이름이 써있거든요. 막 ○○○씨! 막 이러면서 아는 척을 한다든가 그렇죠. 그래서 그런 불안을 많이 느껴요 (면접참여자 13)

비정상적인... 비이성적인 민원이 너무 많아요 (웃음) 사서는 규정상 안 된다고 하는 거고 대부분 이유도 설명을 하거든요. 그런데 감정이 상한 거야. 그걸 풀어야 되니까 소리를 높이고 그것도 모자라서 가끔 홈페이지에 남기고... (중략) 내 잘못 아니지만 그래도 그렇게 수위 높은 비난 들으면 기분 안 좋죠. 내가 잘못했나? 내가 잘못됐나? 이런 생각들고 (면접참여자 1)

<표 4-39> 이용자로부터의 괴롭힘: 폭언, 폭행, 성희롱, 업무상 괴롭힘

		빈도 (명)	이용자로부터의 괴롭힘			
			폭언(언어적)	폭행(신체적)	성희롱 및 성추행	업무상 괴롭힘 (악성민원 등)
성별	여성	440	60.2%	3.9%	12.7%	45.7%
	남성	121	57.9%	7.4%	7.4%	41.3%
도서관 유형	국립도서관	36	44.4%	5.6%	11.1%	33.3%
	공공도서관	393	70.0%	4.8%	12.7%	50.6%

17) 오지혜. 2021, “간호사 67% “최근 1년 간 폭언 피해에 시달린 경험있다, 메디소비자뉴스(21.08.12.), <https://www.medisobiznews.com/news/articleView.html?idxno=80736>

18) 김동규. 2016, “유통업 종사자 61% “고객에게 폭언 등 괴롭힘 경험”, 연합뉴스(16.01.26.), <https://www.yna.co.kr/view/AKR20160126086600004>

		빈도 (명)	이용자로부터의 괴롭힘			
			폭언(언어적)	폭행(신체적)	성희롱 및 성추행	업무상 괴롭힘 (악성민원 등)
	대학도서관	58	44.8%	3.4%	6.9%	43.1%
	학교도서관	74	24.3%	4.1%	9.5%	20.3%
전체		561	59.7%	4.6%	11.6%	44.7%

□ 업무상 질병 - 절반 이상 정신적 질병 경험

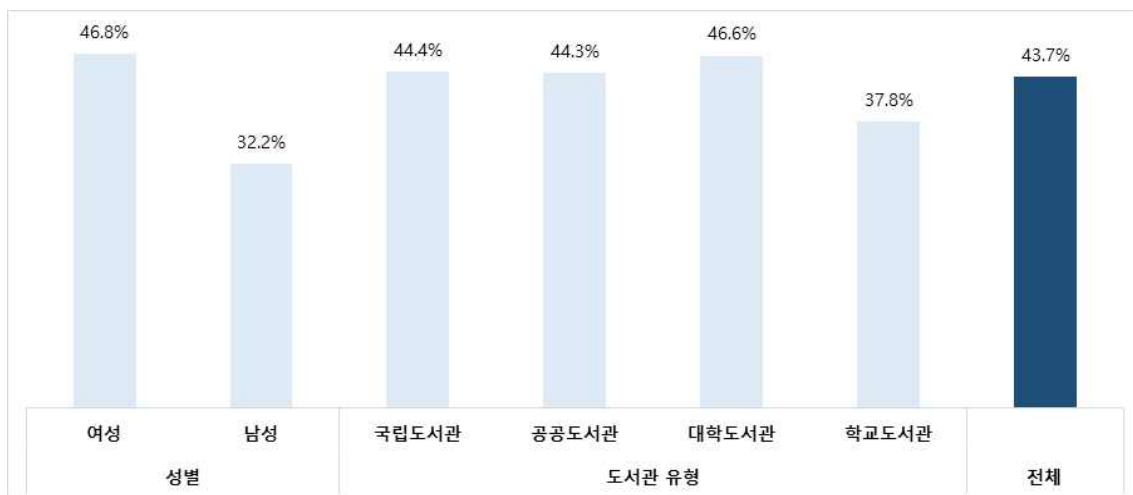
○ 응답자 중 약 64.8%가 업무상 질병을 경험한 것으로 나타났음. 정신적 질병이나 (27.8%) 육체적·정신적 질병(24.2%) 등 정신적 질병을 얻는 경우가 절반 이상 (52%)인 것임. 업무 과정에서 얻은 질병으로 인해 쉰 기간은 평균 7.1일임.

<표 4-40> 업무상 질병 경험, 질병으로 인해 쉰 기간

			빈도 (명)	업무상 질병 경험				업무상 질병으로 인해 쉰 기간 (일)
				없음	육체적 질병 있음	정신적 질병 있음	육체적, 정신적 질병 모두 경험 있음	
성별	여성		440	31.4%	12.5%	29.8%	26.4%	7.9
	남성		121	48.8%	14.0%	20.7%	16.5%	3.0
도서관 유형	국립도서관		36	50.0%	19.4%	22.2%	8.3%	1.9
	공공도서관		393	33.3%	8.7%	31.3%	26.7%	7.2
	대학도서관		58	32.8%	10.3%	36.2%	20.7%	11.7
	학교도서관		74	39.2%	33.8%	5.4%	21.6%	4.2
전체			561	35.1%	12.8%	27.8%	24.2%	7.1

* 대학도서관 표본 수 적으므로 업무상 질병으로 인해 쉰 기간 해석에 유의

[그림 4-10] 폭언, 폭행, 성희롱, 직장 내 괴롭힘으로 인한 번아웃 경험



○ 폭언·폭행·성희롱·직장 내 괴롭힘으로 인해 번아웃을 경험한 응답자는 43.7%이고, 남성(32.2%)에 비해 여성(46.8%) 경험률이 높음. 이용자 응대 과정에서의 불안과 침해, 그리고 이용자로부터의 괴롭힘 경험률 역시 남성에 비해 여성이 높은 사실과 연결됨.

□ 괴롭힘에 대한 대응과 조직적 지원

○ 괴롭힘에 대한 응답자의 대응은 개인적으로 참고 넘김(27.5%)이나 주변 동료와 푸념하거나 하소연(25.3%) 등 공식적 해결이 아닌 개인적인 인내 내지는 해소가 절반 이상인 것으로 파악됨.

<표 4-41> 괴롭힘 대응 (1순위)

		빈도 (명)	괴롭힘에 대한 대응 (1순위)						
			대부분 개인적으로 참고 넘김	주변 동료와 푸념하거나 하소연	직장 상사나 동료 등 주위로부터 도움 요청	고충처리위원 회 등을 통해 문제 해결 요청	외부 시민사회단체 에 도움 요청	법적 대응 통해 문제 해결	경험 없음
성별	여성	440	27.3%	28.2%	5.2%	1.1%	0.2%	0.2%	36.8%
	남성	121	28.1%	14.9%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	55.4%
도서관 유형	국립도서관	36	25.0%	19.4%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
	공공도서관	393	29.5%	26.0%	4.1%	0.5%	0.3%	0.3%	38.9%
	대학도서관	58	20.7%	32.8%	5.2%	3.4%	0.0%	0.0%	36.2%
	학교도서관	74	23.0%	18.9%	5.4%	2.7%	0.0%	0.0%	50.0%
전체		561	27.5%	25.3%	4.3%	1.1%	0.2%	0.2%	40.8%

○ 직장 내 괴롭힘 경험 후 조직으로부터 조치 혹은 지원을 받은 경우는 10.2%이고, 그 내용은 상담 프로그램 및 교육(32명, 56.1%) > 적절한 휴식(27명, 47.4%) > 병원 치료(11명, 19.3%) > 휴직(7명, 12.3%) 순임.

<표 4-42> 괴롭힘 경험 시 조직으로부터 받은 조치, 고충호소 절차 유무

			괴롭힘 경험 시 해소하기 위한 조치 보장받은 경험		받은 조치				도서관 내 고충 호소할 수 있는 공식적 절차
			있다	없다	상담 프로그램 및 교육	적절한 휴식	휴직	병원 치료	"있음"
도서관 유형	국립도서관	빈도	5	31	3	2	2	2	23

			괴롭힘 경험 시 해소하기 위한 조치 보장받은 경험		받은 조치				도서관 내 고충 호소할 수 있는 공식적 절차
			있다	없다	상담 프로그램 및 교육	적절한 휴식	휴직	병원 치료	"있음"
		%	13.9%	86.1%	60.0%	40.0%	40.0%	40.0%	63.9%
	공공도서관	빈도	42	351	23	19	4	7	202
		%	10.7%	89.3%	54.8%	45.2%	9.5%	16.7%	51.4%
	대학도서관	빈도	5	53	4	3	0	1	24
		%	8.6%	91.4%	80.0%	60.0%	0.0%	20.0%	41.4%
학교도서관	빈도	5	69	2	3	1	1	27	
	%	6.8%	93.2%	40.0%	60.0%	20.0%	20.0%	36.5%	
전체		빈도	57	504	32	27	7	11	276
		%	10.2%	89.8%	56.1%	47.4%	12.3%	19.3%	49.2%

- 업무 과정에서 불이익 경험 시 법률 자문이나 구제 요청을 경험한 경우는 6.1%임. 다른 유형에 비해 학교도서관의 경우 구제 요청 경험률(9.5%)이 높은 편임.

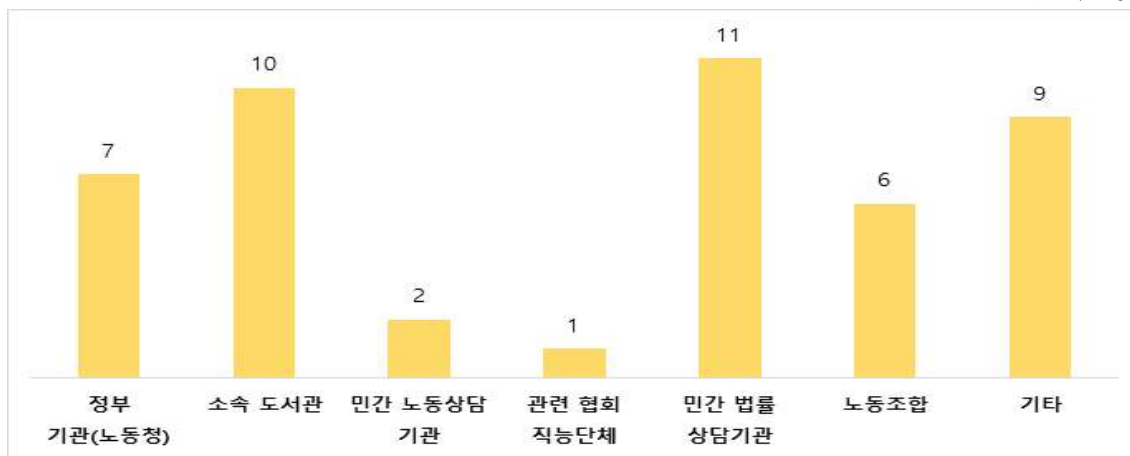
[그림 4-11] 업무 과정에서 불이익 경험 시 법률 자문·구제 요청 경험



- 자문 및 구제 요청 기관은 민간 법률 상담기관(11명) > 소속 도서관(10명) > 기타 (9명) > 노동청 등 정부기관(7명) > 노동조합(6명) 등 순임. 주목할만한 것은, 법률 상담기관 못지 않게 소속 도서관에 자문이나 구제 요청을 한 경우가 많다는 것임.

[그림 4-12] 업무과정에서 불이익 경험 시 법률 자문·구제 요청 기관

(단위: 명)



□ 업무 환경 개선 의견

- 분야별 정책 개선 의견은 대체로 필요성 인식이 높은 가운데 수당 등 도서관 사서 처우 개선 필요(96.6%) > 도서관 사서 근무환경 개선을 위한 가이드라인 필요(96.4%) > 도서관 사서 대상 전문적인 직무교육 필요(92.1%) > 도서관 사서 대상 정기적인 직무교육 필요(91.3%) > 도서관 신입 사서의 업무 배치 전에 업무 교육 과정 필요(90.4%) 등 순으로 나타났다.

<표 4-43> 정책 개선 의견

	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함	“중요하지 않음”	“중요함”
1) 도서관 프로그램이나 노후 시설의 개선이 필요	0.2%	2.1%	9.4%	48.0%	40.3%	2.3%	88.3%
2) 도서관 신입 사서의 업무 배치 전에 업무 교육 과정이 필요	0.5%	0.4%	8.7%	41.2%	49.2%	0.9%	90.4%
3) 도서관 사서 대상 전문적인 직무교육이 필요	0.4%	0.5%	7.0%	40.1%	52.0%	0.9%	92.1%
4) 도서관 사서 대상 정기적인 직무교육이 필요	0.4%	0.7%	7.7%	43.0%	48.3%	1.1%	91.3%
5) 도서관 사서 처우 개선이 필요 (수당 등)	0.2%	0.2%	3.0%	18.9%	77.7%	0.4%	96.6%
6) 도서관 사서 근무환경 개선을 위한 가이드라인이 필요	0.2%	0.2%	3.2%	26.7%	69.7%	0.4%	96.4%

- 도서관 유형에 따라 정책 수요도가 조금씩 달라지는 것이 확인됨. 국립도서관은 수당 등 도서관 사서 처우 개선 필요(84.7점) > 도서관 사서 근무환경 개선 위한 가이드라인 필요(84점) > 도서관 사서 대상 전문적인 직무교육 필요(82.6점) 수요도가 비교적 높고, 도서관 프로그램이나 노후 시설 개선 필요(71.5점)은 다른 영역에 비해 수요도가 낮음.

- 한편 공공도서관은 도서관 프로그램이나 노후 시설 개선 필요(82.9점)가 다른 유형에 비해 비교적 높은 편임.

<표 4-44> 정책 개선 의견: 도서관 유형별

		빈도 (명)	정책 개선 의견 (평균 점수)					
			도서관 프로그램이나 노후 시설 개선 필요	도서관 신입 사서 업무 배치 전 업무 교육 필요	도서관 사서 대상 전문적인 직무교육 필요	도서관 사서 대상 정기적인 직무교육 필요	수당 등 도서관 사서 처우 개선 필요	도서관 사서 근무환경 개선 위한 가이드라인 필요
도서관 유형	국립도서관	36	71.5	79.2	82.6	81.9	84.7	84.0
	공공도서관	393	82.9	85.4	85.3	84.1	94.5	92.3
	대학도서관	58	80.6	81.9	87.1	86.2	93.1	91.4
	학교도서관	74	79.7	84.8	88.5	86.8	92.2	90.2
전체		561	81.5	84.5	85.7	84.5	93.4	91.4

* 전혀 중요하지 않음 0점 ~ 매우 중요함 100점으로 환산하여 평균낸 값

7. 소결

- IV장에서는 설문조사와 면접조사를 통해 사서직 종사자의 업무 환경 변화와 고충을 파악했음.
- 응답자 10명 중 6~7명이 지난 1년 업무 강도와 양이 증가했다고 응답했음. 주된 원인은 코로나19로 인한 비대면서비스 증가와 만성적 인력 부족임.
 - 코로나19 이후 근무조건 변화를 살펴보면, 함께 일하는 근무자 수는 감소한 와중에 본인의 업무 부담과 응대 이용자 수는 증가하고, 이에 따라서 실제 근무시간은 증가했음.
 - 사서종사자 10명 중 7~8명이 초과근무를 경험했으며, 주된 이유는 기본적인 업무량이 많기 때문이고, 그 다음으로는 도서관 야간 운영을 위해서였음.
 - 만성적 인력 부족 문제는 실질적인 연차 사용의 제한이라는 결과를 낳기도 함. 근속 1년 이상 응답자로 한정해서 분석했을 때, 2021년 평균 연차 보유일은 17.5일이며 실질적인 연차 사용일은 9.9일로 평균 미사용 연차일은 7.6일에 이름.
- 사서직 종사자들은 적지 않은 업무 요구를 부담하고, 이로 인한 업무 스트레스를 겪고 있는 것으로 나타났음. 사서직 종사자들이 겪고 있는 업무 스트레스는 여러

가지 일을 동시에 수행하고 있는 와중에 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는 점, 수행하는 업무는 장시간 집중력이 요구되는 점에서 비롯됨.

○ ‘앉아서 편하게 일하는 직업’이라는 통념과 다르게 사서직 종사자들은 무거운 물건을 끌거나, 밀거나, 옮기고(53.6%), 무릎을 굽히거나 허리를 숙이는 자세(51.9%)를 취하게 되는 등 물리적으로 부담되는 업무 역시 다소 수행하고 있음.

– 한편, 사서직 종사자들이 수행하는 대면 서비스 업무는 감정노동 문제로 이어지는데, 응답자 10명 중 4~5명이 화가 난 이용자를 직접 상대하며, 10명 중 4명은 정서적으로 불안해지는 상황에 놓이는 것으로 확인됨.

○ 사서직 종사자 10명 중 약 7명이 지난 3년 도서관 업무 환경이 변화했다고 인식하고 있음. 그 내용은 새로운 서비스 도입 또는 중대한 변화(78.1%), 새로운 업무 방식 도입 또는 중대한 변화(51.7%), 그리고 새로운 정보 통신 기기 도입 또는 중대한 변화(49%)임. 즉, 도서관 업무 환경은 주로 서비스의 변화에서 기인함.

– 도서관 환경 변화는 업무 난이도 증가로 이어짐. 다만, ‘새로운 업무 방식의 도입 또는 중대한 변화(난이도 증가 81.9%)’나 ‘새로운 서비스의 도입 또는 중대한 변화(난이도 증가 81%)’에 비해 ‘새로운 정보 통신 기기의 도입 또는 중대한 변화(난이도 증가 65.9%, 난이도 감소 10%)’는 체감되는 업무 부담이 비교적 낮은 것으로 나타났음.

○ 신기술 도입에 대한 인식과 전망을 확인했을 때, 사서직 종사자는 신기술로 인한 과부하나 불안정, 혹은 일-생활균형 침해 등의 부담보다 신기술 도입에 대한 호의적 관심이 높음. 현재 자리 유지를 위해 새로운 기술을 배울 필요성 역시 높게 인식하고 있는 것으로 나타났음. 이러한 호의적 관심은 사서 전문성 강화를 위한 교육훈련에 대한 적극적 요구로 이어질 가능성이 높음.

○ 사서직 종사자 10명 중 7~8명이 이용자 응대 과정에서 감염병 위험 및 불안을 경험했고, 절반 정도가 이용자 응대 과정에서 성별로 인한 부당대우를 겪거나 연령으로 인한 부당대우를 경험함.

– 이용자로부터의 폭언(59.7%), 업무상 괴롭힘(44.7%), 성희롱 및 성추행(11.6%), 폭행(4.6%) 비율 역시 일정 정도 확인됨.

○ 응답자 10명 중 약 6명이 업무상 질병을 경험한 것으로 나타났음. 특히, 정신적 질병이나(27.8%) 육체적·정신적 질병(24.2%) 등 정신적 질병을 얻는 경우가 절반 이상(52%)에 이름.

○ 분야별 정책 개선 의견은 대체로 필요성 인식이 높은 가운데 수당 등 도서관 사서 처우 개선 필요(96.6%) > 도서관 사서 근무환경 개선을 위한 가이드라인 필요(96.4%) > 도서관 사서 대상 전문적인 직무교육 필요(92.1%) > 도서관 신입 사서의 업무 배치 전에 업무 교육 과정 필요(90.4%) 등 순으로 드러났음.

V. 결론 및 정책제언

1. 요약과 함의

□ 도서관의 변화와 사서직 종사자의 역할 확대

○ 「도서관법」과 「제1차~제3차 도서관발전종합계획」을 통해 확인한 도서관을 둘러싼 환경과 정책 방향 변화는 다음과 같이 요약됨.

- 첫째, 고령화와 평균 기대수명 증가, 그리고 4차 산업혁명은 시민의 평생 학습 필요성을 야기함. 도서관은 이러한 변화에 대응해 평생 학습을 제공하는 역할을 부여받음.
- 둘째, 디지털 정보기술의 발달과 정보매체의 다각화는 도서관의 자료수집 및 제공 서비스의 디지털화로 이어졌음. 도서관 소장 자료의 패러다임은 인쇄자료 중심의 '소장'에서 다양한 자료에 대한 '접근'으로 전환됐음.
- 셋째, 디지털 정보기술의 발전은 계층 간 지식정보격차 문제를 야기했음. 체류 외국인 주민의 증가 등 인구구조의 변화 역시 지식정보격차의 환경적 요인 중 하나임. 시민 모두에게 열려있는 도서관은 이러한 격차를 완화·해소하는 지식정보의 매개 공간으로 기능함.
- 넷째, 위에서 언급한 도서관 역할의 확장은 도서관 전문인력의 역량 강화와 충원을 필요로 함.

<표 5-1> 도서관 환경 변화와 역할 변화: 「도서관법」, 「도서관발전종합계획」

	도서관법	제1차~3차 도서관발전종합계획
도서관 환경 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 정보통신기술 발전 → 자료수집 및 서비스 변화(디지털화) • 코로나19 장기화 → 온라인, 비대면 서비스 촉진, 시설 관리 및 예방대책 	<ul style="list-style-type: none"> • 고령화와 평균 기대수명 증가 + 4차 산업혁명 → 평생 학습 필요성 대두 • 인구구조 다양화(외국인 주민 증가) → 지식정보 취약계층 문제 대두 • 지역 불균형 심화 • 디지털 정보기술 발달 및 정보매체 다각화
도서관 역할 변화	<ul style="list-style-type: none"> • 지식정보격차 해소 → 지식정보 서비스의 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 공간의 성격 변화(개방성, 창조활동 공간,) • 평생 학습, 지식정보격차 해소 매개 공간 → 이용자 중심 정보 및 문화 프로그램 운영 • DB 구축 등 협력형 서비스 강화 • 인쇄자료 중심의 '소장'에서 다양한 자료에 대한 '접근'으로 전환 <p style="text-align: center;">⇓</p> <ul style="list-style-type: none"> • 도서관 역할의 확장 • 도서관 전문인력 재교육 강화와 지속적 충원 목표

○ 도서관을 둘러싼 환경 변화라는 맥락 속에서, 「도서관법」과 「한국도서관기준」, 그리고 최근 사서 채용 공고문을 통해 확인한 사서 업무의 변화와 확장 양상을 요약하면 다음과 같음.

- 첫째, 자료 수집과 보존, 그리고 제공 영역과 대상이 확장되었음. 제공 영역은 온라인으로, 그리고 대상은 지역사회(행정기관, 교육문화기관, 기업체, 사회단체 등)로 확장된 것이 주된 내용임. 지역 사회가 지니고 있는 다채로운 자료를 수집·정리·보존하는 업무 역시 수행하고 있음. 이러한 영역의 확장은 전산 관련 자격증, IT 개발 기술에 대한 요구로 이어짐.
- 둘째, 지식정보 교육 및 서비스 전달자로서의 역할이 두드러지게 드러남. 이는 크게 지식정보 취약계층 대상 서비스와 독서 생활화, 그리고 문화예술 프로그램 기획 업무로 구분됨. 특히 공공도서관의 경우, 사서 자격증뿐 아니라 문화예술 분야에 대한 전문성과 기획력을 요구하고 있는 추세임.

<표 5-2> 사서 업무 확장 현황: 「도서관법」, 『한국도서관기준』

	국립중앙도서관	공공도서관	학교도서관	대학도서관
도서관법 (1987년 이후)	<ul style="list-style-type: none"> • 자료의 온라인 수집과 보존 업무 추가 • 정보화 통한 국가문헌정보 체계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 단위 종합적 자료 수집, 정리, 보존 및 제공 • 공중에 필요한 정보의 제공 및 지방행정에 필요한 정보 제공 • 독서 생활화를 위한 계획 수립 및 실시 	<ul style="list-style-type: none"> • 학교소장 교육 자료 통합 관리 및 제공 • 정보공유체계 구축 및 이용 제공 • 정보 활용 교육 (도서관 이용 지도 및 독서교육, 협동수업 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 대학 교육에 필요한 각종 정보자료 수집, 정리, 보존 및 서비스 제공 • 교육 및 연구 활동에 필요한 지원 • 학생들의 학습 및 수업활동 지원 • 대학 생산 각종 지식자원 수집, 디지털화 및 운영
한국 도서관 기준 (2013년)	-	<ul style="list-style-type: none"> • 지식정보 취약계층 서비스 • 지역사회 요구에 따른 서비스(행정기관, 교육문화기관, 기업체, 사회단체 등) • 자료 접근 확대: 온라인 접근 및 이용 활성화 (전자 네트워크 구축, 정보 요구 대처) 	<ul style="list-style-type: none"> • 정보활용 교육: 사서교사-교과교사 협력수업 등 수업방식 세분화 • 독서교육: 학령별 독서교육 내용 체계화 	<ul style="list-style-type: none"> • 지식정보 취약계층 서비스 • 지역사회에 자료 및 시설 개방, 정보서비스 제공 • 자료 접근 확대: 온라인 접근 및 이용 활성화 (정보네트워크 통한 원격접근 등 환경 조성)
채용 공고문 (2014~ 2022)	-	<ul style="list-style-type: none"> • 문화예술 분야에 대한 이해와 전문성 요구 • 문화 프로그램 기획 및 운영 강조 	-	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그래밍 가능자, 전산 관련 자격증 및 정보처리기사 자격증 우대 • 웹 애플리케이션 개발 등 IT 개발 기술 요구

□ 도서관 운영 현황과 코로나19 이후의 불가역적 변화

○ 국가도서관통계시스템을 통해 관종에 따른 도서관 현황과 실태를 분석한 결과는 아래와 같음.

- 첫째, 국립도서관은 장서 수 대비 사서 수가 부족한 바, 사서의 장서 관리 업무 부담이 클 것으로 유추됨. 또한, 2020년 코로나19 대유행으로 인해 단순 방문자 수는 감소했으나 상호대차 제공 횟수는 큰 폭으로 상승했음.
- 둘째, 공공도서관은 팬데믹이 장기화 되며 대출자 수와 상호대차 제공 횟수가 큰 폭으로 증가했음. 프로그램 제공 횟수는 2020년 한시적으로 감소했으나 2021년 강좌를 일정 수준 온라인으로 전환하며 다시 평년 수준으로 회복됨. 이러한 변화는 공공도서관 사서들에게 다층적인 업무 부담으로 작용했을 가능성이 높음.
- 셋째, 학교도서관의 경우 2018년 8월 ‘학교당 사서교사 1명 이상’으로 정원 기준이 상향 개정되었음에도 불구하고 여전히 재직 사서교사 수가 현저히 모자람. 사서교사 1인당 장서 수 역시 다른 관종 도서관에 비해 많은 편임.
- 넷째, 국공립대학도서관 사서 수는 완만한 하락 추세를 보이거나, 이에 반해 장서 수는 최근 5년 간 꾸준한 상승 추세를 보임. 국공립대학도서관 사서 1인당 장서 수 또한 증가하는 추세임.

○ 다음으로, “코로나19 이후 신규 서비스 현황” 조사 실시를 통해 분석된 코로나19 이후 관종별 신규 및 확대 사업 현황은 아래와 같음.

- 첫째, 비대면 도서관 프로그램·행사가 가장 많이 생겼고, 그 다음은 비대면 열람 및 대출, 도서관형 창작·콘텐츠 개발 프로그램, 비대면 이용자 교육 및 서비스, 디지털화 및 데이터베이스 제공 순으로 나타났음.
- 둘째, 보고된 전체 서비스 중 79.7%가 코로나19 시기 새로 구축하고 제공되었으며, 전체 중 60.6%가 코로나19 대유행 이후에도 서비스가 지속될 예정인 것으로 나타났음. 즉, 국립도서관, 공공도서관, 학교도서관, 국공립대학도서관 전부에서 코로나19 시기 신규로 구축하거나 기존 서비스가 확대된 것 중 다수가 코로나19 이후에도 지속될 예정인 것임.

<표 5-3> 도서관 운영 현황과 코로나19 이후 신규 사업 전망

	국립도서관	공공도서관	학교도서관	대학도서관
운영 실태 (국가 도서관 통계 시스템)	<ul style="list-style-type: none"> • 사서 1인당 장서 수: 34,180권(2021년) • 상호대차 제공 횟수: 2016년 541건 → 2020년 2,943건 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공도서관 수, 사서 수 꾸준한 증가 • 사서 1인당 장서 수: 16,341권(2021년) • 방문자 수: 2020년 급격한 감소 (전년 대비 약 70% 감소) • 대출자 수: 2019년→2020년 27% 증가, 2020년→2021년 30% 증가 • 상호대차 제공 횟수: 2020년→2021년 164% 증가 • 프로그램 제공 횟수: 2020년 일시적 감소, 2021년 평년 수준으로 회복(온라인 강좌 약 40%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 학교도서관 1관 당 사서 교사 수: 0.21명 • 사서 1인당 장서 수: 77,939권 • 연간 이용자 수, 이용책 수 완만한 하락 추세 	<ul style="list-style-type: none"> • 장서 수 상승추세, 사서 수 감소추세 → 1인당 장서 수 증가(2021년 61,064권) • 대출자와 대출책 수 코로나19 시기 하락
코로나19 이후 신규 및 확장 사업 현황 (조사표 표본 조사)	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 시기 신규 구축: 75.9% • 코로나19 이후 서비스 지속될 전망: 79.3% 	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 시기 신규 구축: 80.4% • 코로나19 이후 서비스 지속될 전망: 60.9% 	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 시기 신규 구축: 93.9% • 코로나19 이후 서비스 지속될 전망: 36.4% 	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 시기 신규 구축: 68.3% • 코로나19 이후 서비스 지속될 전망: 65.9%

□ 도서관 사서 업무환경 실태조사

○ 설문조사와 면접조사를 통해 사서직 종사자의 업무 환경 변화와 고충을 파악한 결과는 아래와 같이 요약됨(부록 참고).

- 첫째, 응답자 10명 중 6~7명이 지난 1년 업무 강도와 양이 증가했다고 응답했으며, 그 원인은 코로나19로 인한 비대면서비스 증가와 만성적 인력 부족임. 코로나19 이후 함께 일하는 근무자 수는 감소한 와중 본인 업무 부담과 응대 이용자 수가 증가하고, 이에 따라 실제 근무시간 역시 증가한 것으로 파악됨.
- 둘째, 사서직 종사자들은 적지 않은 업무 요구를 부담하고, 이로 인한 업무 스트레스를 겪고 있는 것으로 나타났음. 사서직 종사자들이 겪고 있는 업무 스트레스는 여러 가지 일을 동시에 수행하고 있는데 현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시받는 점 등에서 비롯됨. 사서직 종사자들이 겪는 업무 요구도는 한국 전체 근로자에 비해 높은 수준임.
- 셋째, ‘앞아서 편하게 일하는 직업’이라는 통념과 다르게, 사서직 종사자들은 무거

운 물건을 끌거나, 밀거나, 옮기고 무릎을 굽히거나 허리를 숙이는 자세 등 물리적으로 부담이 되는 업무 역시 다소 수행하고 있음.

- 넷째, 사서직 종사자들은 높은 수준의 감정노동을 수행하고 있음. 응답자 중 43.7%가 화가 난 이용자를 직접 상대하며, 10명 중 4명은 정서적으로 불안해지는 상황에 놓이는 것으로 확인됨. 이용자로부터의 폭언(59.7%), 업무상 괴롭힘(44.7%) 등의 문제도 다소 경험하고 있음.
- 다섯째, 응답자 10명 중 약 6명이 업무상 질병을 경험한 것으로 나타났음. 특히 정신적 질병을 얻는 경우가 절반 이상임.
- 여섯째, 사서직 종사자 10명 중 약 7명이 지난 3년 도서관 업무 환경이 변화했다고 인식하고 있음. 그 내용은 주로 새로운 서비스 도입 또는 중대한 변화(78.1%)임. 이러한 환경 변화는 업무 난이도 증가로 이어짐.
- 일곱째, 분야별 정책 개선 의견은 대체로 필요성 인식이 높은 가운데 수당 등 도서관 사서 처우 개선 필요(96.6%) > 도서관 사서 근무환경 개선을 위한 가이드라인 필요(96.4%) > 도서관 사서 대상 전문적인 직무교육 필요(92.1%) > 도서관 사서 대상 정기적인 직무교육 필요(91.3%) > 도서관 신입 사서의 업무 배치 전에 업무 교육 과정 필요(90.4%) 등 순으로 드러났음.

2. 정책제언

1) 제도 및 도서관 환경 개선방안

☐ 사서인력 충원 - 도서관법 시행령 재고

- 디지털 정보기술의 발달과 시민 평생교육 필요성의 부상, 그리고 지식정보격차 문제는 도서관의 역할 확장을 요구하고 있으며, 실제로 도서관의 역할은 끊임없이 변화확장하고 있음. 이를 위해 제3차 도서관발전종합계획에서는 “도서관 전문인력 재교육 강화와 지속적 충원”을 정책의 목표로 삼고 있음.

- 하지만 이러한 정책적 목표가 도서관 현장에 도달하는 것은 별개의 문제이며, 아직까지 도서관 현장에서 사서 인력이 충분치 않은 것이 현실임. 국립도서관(34,180권), 공공도서관(16,341권)은 사서 1인당 장서 수가 많으며, 특히 공공도서관의 경우 만성적 인력 부족으로 인해 법적으로 보장된 연차휴가를 제대로 사용하지 못하

고 있는 것으로 파악됨.

- 실태조사에 응한 사서직 종사자 10명 중 약 7명이 지난 1년 업무 강도와 양이 증가했다고 응답했으며, 가장 큰 원인은 코로나19로 인한 비대면서비스 증가(50.7%)지만 인력 부족(49.6%) 역시 한 축을 차지함(1순위, 2순위 합산 결과). 따라서, 도서관 현장의 만성적 인력 부족은 점차 확장되는 도서관 역할을 수행하기 위해 전향적으로 해결되어야 할 문제라고 판단됨.

○ 사서 인력 충원을 위해서는 “사서직원 또는 사서교사 등의 배치 기준”을 정하는 「도서관법 시행령」 개정이 필요함. ‘도서관의 사서 배치 기준’은 2012년 8월에 개정됐는데, 이후 도서관과 사서의 역할은 크게 확장되었음.

- 도서관과 사서 역할의 확장은 「한국도서관기준(2013년)」, 「도서관발전종합계획」과 같은 정책 자료를 통해서 확인되며, 사서 채용 공고문 상에서도 이전에 요구되지 않았던 “문화예술 분야에 대한 이해와 전문성(공공도서관)”, “문화 프로그램 기획 및 운영(공공도서관)”, “프로그래밍 능자(대학도서관)” 등의 소양이 요구되고 있음.

○ 따라서 「도서관법 시행령」에서 규정하고 있는 사서직원 또는 사서교사 등의 배치 기준 개정을 적극적으로 검토해야 함.

- 시행령 개정은 △현재의 규정에 ‘최소’라는 단서를 달아 인력 충원의 여지를 주는 방안, △면적과 장서 수 등 배치기준 자체를 변경하는 방안이 있을 것임. 중장기적으로는 후자 방안이 적극적으로 추진될 필요가 있음.
- 이를 위해서는 △도서관 및 사서직 종사자를 대상으로 한 인력현황 및 직무현황 조사를 수행함으로써 실태를 면밀히 파악하고, △사서직 종사자 등 이해관계자를 대상으로 한 의견 수렴을 거치며, △법 개정 추진 과정에서 반드시 사서직 종사자를 추진 단위에 포함함으로써 현장의 의견이 법 개정에 반영될 수 있도록 노력을 경주해야 함.

[참고] 「제3차 도서관발전종합계획」

[정책과제 4-1-1] 도서관 사서 인력의 지속적 확대 추진과제

- 도서관 직원의 직무분석 및 사서 인력의 수급현황 조사를 통한 사서인력 배치 확대를 위한 근거 확보
- 도서관법 하위법령의 합리적 개정 및 이를 통한 사서배치 기준 준수
 - 공공도서관 1관당 평균 사서 수: 4.3명('17년) → 6.0명('23년)
 - 공공도서관 국민 1,000명당 평균 사서 수: 0.086명('17년) → 0.12명('23년)

○ 다만, 법 개정에 앞서 현재 배치기준부터 충족시키는 노력이 선결되어야 할 것임.

학교도서관의 경우 2018년 학교도서관진흥법 개정을 통해 학교도서관에 1명의 사서교사 인력배치를 의무화했으나, 2021년 시점 한 학교 당 평균 사서교사 수는 0.21명에 불과한 것이 현실이기 때문임. 이를 위해서는 사서직 종사자를 비롯한 이해관계자들의 적극적인 목소리 내기가 필요함.

□ 사서직 종사자 역량 강화 위한 교육훈련 개선

○ 사서직 종사자의 역량 강화는 제3차 도서관발전종합계획에서 강조하고 있는 정책 목표 중 하나이며, 교육 커리큘럼과 교육 방안, 그리고 교육 평가 체계가 적극적으로 강화되고 있는 분야이기도 함(박옥남 외, 2017).

- 사서직 종사자들 역시 교육훈련에 대한 의지가 강한 편임. 본 연구 실태조사 결과, 응답자들은 신기술 도입에 대한 관심과 신기술 현업 적용이 나의 업무에 도움 될 것으로 전망하는 등 새로운 기술에 대한 호의적 관심이 업무 부담이나 불안보다 더 높은 것으로 나타났음.

- 또한, 응답자 10명 중 8~9명이 직무 관련 교육 경험과 기회가 있다고 응답했음. 신기술 도입에 대한 호의적 관심을 고려했을 때, 사서직 종사자의 역량 강화를 위한 교육훈련 기회가 탄탄하게 보장되어야 함.

○ 교육훈련의 기회는 “어떤’ 교육을 ‘어떻게’ 제공하는가?”의 문제이기도 하나, 동시에 “현실적으로 교육훈련의 기회가 주어지는가?”의 문제이기도 함. 사서직 종사자들의 교육 훈련 시간이 현실적으로 보장될 수 있도록 하는 현장의 노력과 모니터링이 필요한 지점임.

- 실태조사 결과 사서직 종사자들은 인력 부족으로 인해 초과 근무를 하기도 하며, 보장된 연차 휴가조차 미처 소진하지 못하는 경우가 많은 것으로 파악되었음. 현장의 인력 부족은 실질적인 교육훈련 경험이 보장되지 못하는 결과를 야기할 수 있음.

- 특히 온라인 교육의 경우 더 넓은 교육 경험 기회를 제공하기도 하나, 어디서나 교육을 들을 수 있다는 장점은 동시에 교육 시간을 침해받을 수 있다는 단점으로 작용될 수 있음. 교육을 듣는 시간에 현장에서 업무를 수행하는 경우 등이 대표적인 예시임.

- 따라서 향후 사서직 종사자들의 교육훈련을 보장하기 위한 모니터링(실태조사 등)을 실시하고, 장기적으로는 인력 충원을 통해 교육으로 인한 일시적 인원 공백을 최소화 하는 등 사서직 종사자들이 원활하게 직무교육을 받을 수 있는 현실적 여

건을 마련할 필요가 있음.

2) 사서직 종사자 처우 개선 방안

- 감정노동 관련 가이드라인, 매뉴얼 배포와 정기적 점검
- 실태조사 결과, 사서직 종사자 중 적지 않은 수가 화가 난 이용자를 직접 상대하고 있으며, 이로 인해 정서적으로 불안해지는 상황에 놓임. 또한, 이용자로부터의 폭언(59.7%) > 업무상 괴롭힘(44.7%) > 성희롱 및 성추행(11.6%) > 폭행(4.6%) 비율 역시 일정 정도 확인됨.
 - 응답자 중 약 64.9%가 업무상 질병을 경험하는데, 특히 정신적 질병을 얻는 경우가 절반 이상(52%)임. 즉, 사서직 종사자가 겪는 감정노동 문제에 대한 적극적 대응 방안이 필요함.
- 2018년 10월 「산업안전보건법」 제41조 신설 및 시행 전후, 한국 사회에서는 ‘감정노동’에 대한 공감대가 크게 확산되었음.

산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)

사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

- 하지만 언론 등에서 ‘감정노동 문제’를 이야기할 때 연상되는 직업군은 보건의료 종사자(간호사 등), 유통업 종사자(마트 및 백화점 판매직), 그리고 콜센터 종사자이며 사서들의 감정노동 문제는 상대적으로 미미하게 알려져 있음.¹⁹⁾
- 그러나 실상 사서직 종사자들이 경험하는 감정노동 및 괴롭힘 문제는 심각한 수준임. 사서직 종사자가 경험하는 이용객으로부터의 폭언(전체 59.7%, 공공도서관 70%)은 감정노동 문제가 뚜렷하게 공론화된 간호사(67%)나 유통업 서비스·판매

19) 도서관 사서 감정노동 문제를 다룬 기사는 2019년 「서울지역 공공도서관 위탁 및 고용실태조사」 결과 발표와, 이후 2020년 서울시의 “공공도서관 사서 등 감정노동자 보호 가이드라인 및 매뉴얼 수립” 기간에 편중되어 있음.

종사자(61%)와 비교했을 때 결코 적지 않은 수준임.

- 사서직 종사자들이 겪는 감정노동 현실과 고충을 알리고, 시민들의 공감대를 형성하기 위한 노력이 필요함. 언론 보도, 도서관 이용자 및 지역주민 대상 캠페인 등이 그 방안임.²⁰⁾

○ 무엇보다, 도서관 사서직 종사자들을 위한 ‘감정노동 예방과 보호’ 대책이 적극적으로 강구될 필요가 있음.

- 산업안전보건법 시행규칙에서는 감정노동으로 인한 건강장해 예방조치를 사용자의 의무로 제시하고 있음. 그 내용은 △폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, △고객응대업무 매뉴얼 마련, △관련 교육 실시, △휴게시간의 연장, △건강장해 관련 치료 및 상담 지원, △법적 대응 지원 등임.
- 가장 손쉽고 빠르게 시행할 수 있는 방안(폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, 휴게시간의 연장 등)부터 시행하도록 장려하고, 그 후에 일정 정도의 조직적 자원을 필요로 하는 방안(매뉴얼 마련과 교육 실시, 치료 및 상담 지원, 법적 대응 지원)을 시행하도록 해야 함.

산업안전보건법 시행규칙 제41조 제1항, 제2항에 따른 건강장해 예방조치	
<ul style="list-style-type: none"> • 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 • 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련 • 제2항에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 • 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무의 일시적 중단 또는 전환 • 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장 • 법 제41조제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원 • 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

○ 아울러 국립중앙도서관에서는 2021년 「국립중앙도서관 이용자 응대 업무 매뉴얼 (개정판)」을 발간한 바 있음. 이 매뉴얼이 전국 도서관 현장에 안착이 되도록 홍보하는 것 역시 중요하지만, 매뉴얼에서 제시하고 있는 내용이 얼마나 준수되고 있는지 실태조사를 통해 점검할 필요가 있음.

- 각 교육청과 지방자치단체가 사서직 종사자 권익보호를 위한 TF를 구성하고, 실

20) 서울시사회복지사협회는 2017년 사회복지사 감정노동 인식개선을 위한 프로젝트의 일환으로 동영상 제작한 바 있으며(<https://sasw.or.kr/zbxe/spot/421754>), 도시철도 9호선을 글로벌사이버대학교와 함께 대국민 인식개선 캠페인(감정노동 힐링365)을 수행한 바 있음(연합뉴스, “글로벌사이버대-지하철 9호선, 감정노동 힐링365 캠페인”, 2017.06.20., <https://www.yna.co.kr/view/AKR20170620116900848>)

태조사와 시범사업 시행 등을 통해 점진적으로 매뉴얼을 현장에 안착시키는 방안을 꾀할 수 있을 것임.²¹⁾

사서 감정노동 실태와 제도적 보호 방안 모니터링 체크리스트 (안)
<ul style="list-style-type: none"> • 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 • 고객응대업무 매뉴얼 및 감정노동 관련 정기적 교육 실시 • 업무의 일시적 중단 및 전환 • 휴게시간의 연장 • 건강장해 치료 및 상담 지원 • 법적 구제 지원 • (추가) 부당대우 경험 시 관리자의 개입 및 보호 • (추가) 건강문제 발생 시 업무 전환배치 가능

○ 실태조사 결과, 사서직 종사자들은 업무 과정에서 부당대우를 경험했을 때 법률 상담기관 못지 않게 소속 도서관에 자문이나 구제 요청을 하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 이를 고려했을 때, 각 도서관 차원에서 감정노동 예방을 위해 노력을 경주할 경우 그 효과는 클 것으로 예상됨. 모범 도서관 사례를 발굴하고, 적극적으로 홍보함으로써 실행 모델을 확산시키는 방안 역시 실현 가능함.

□ 현실적인 보상체계 마련

○ 앞서 관련법(「도서관법」, 「대학도서관법」)과 정책자료(『한국도서관기준』, 「도서관발전종합계획」)를 확인한 결과, 도서관 환경 변화와 도서관 공간에 요구되는 역할이 다각화되며, 자연스럽게 사서들의 역할과 전문성 역시 증대되었음. 도서관의 역할 확장과 도서관 서비스의 질 향상은 종사자의 처우 개선이 함께 이루어질 때 비로소 가능함. 역량 강화와 처우 개선은 함께 논의되고 실행되었을 때 비로소 그 효과성과 지속성이 담보되기 때문임.

－ 「제3차 도서관발전종합계획」에서는 제2차 종합계획의 한계로 “도서관 서비스 인력 충원 및 역량강화 미흡”을 지적하며, 제3차 종합계획 과제로 “도서관 사서 인력의 지속적 확대”와 “사서 재교육 및 조직역량 강화”를 제시하고 있음(도서관정보정책위원회, 2019).

－ 하지만 제3차 종합계획에서조차 인력 충원과 역량강화의 가교 역할을 할 사서직 종사자들의 처우 개선에 대한 언급은 거의 살펴볼 수 없는 것이 현실임. 실태조사

21) 서울시에서는 2020년 「서울지역 공공도서관 사서 등 감정노동자 보호 가이드라인 및 매뉴얼」을 마련하며, 「공공도서관 사서 감정노동 피해예방 7대 지침」을 발표했음. 또한, 해당 지침과 가이드라인 세부내용이 도서관 현장에 뿌리내릴 수 있도록 자치구 대표 구립도서관 5개 관에서 시범사업을 시작했으며, 해당 도서관 및 ‘서울시 감정노동종사자 권리보호센터’와 업무협약을 체결했음(서울특별시, 2020)

에서 확인된, 사서 종사자들의 신기술 습득에 대한 의지가 역량 강화로 발현되기 위해서는 처우개선이 함께 이루어져야 할 것임.

○ 또한, 코로나19 이후 신규 편성되거나 확대된 사업 중 60.6%가 코로나19 대유행 이후에도 지속될 것으로 전망됨.

- 덧붙여 실태조사 결과, 사서직 종사자 중 77.4%가 이용자 응대 과정에서 감염병 위험 및 불안을 경험했고, 이들이 겪는 업무 요구와 감정노동, 그리고 신체적·정신적 부담이 한국 전체 근로자에 비해 높은 편인 것으로 확인됨.
- 위와 같은 사실을 고려했을 때, 사서직 종사자의 사기 진작과 업무 부담에 대한 정당한 보상이 필요한 것으로 판단됨. 실태조사에 응한 사서직 종사자 역시 정책 개선 의견으로 “수당 등 도서관 사서 처우 개선 필요(전체 93.4점, 국립도서관 84.7점, 공공도서관 94.5점, 대학도서관 93.1점, 학교도서관 92.2점)”를 1순위로 꼽고 있음.

○ 현실적인 보상체계 마련 방안 중 기존 보수체계와 정합성이 높으며 현실적인 실현이 가장 용이한 방안은 수당 인상이라고 할 수 있음. 국가직·지방직 사서의 경우 공무원 및 지방공무원 수당 등에 관한 규정에 따른 ‘특수업무 수당(이하 사서 수당)’이 존재함.

- 사서 수당은 1982년 국립중앙도서관 사서에게 사서 수당을 지급하기 시작하고, 이후 전 사서직 공무원에게 동일 적용하기 시작했음. 하지만 사서 수당은 82년 지급 시작 이후 40여년 간 동결되어 있는 상황임.
- 물가 인상률, 도서관 역할의 지속적 확장, 사서직 종사자 업무의 전문화와 업무량 증가 등을 고려했을 때 사서 수당 인상이 적극적으로 추진될 필요가 있음.
- 수당의 인상 수준은 △동일직무와의 형평성, △타 특수업무수당과의 형평성 양자 모두를 고려하며 점진적으로 수당을 인상하며 형평성을 맞추어나가는 방향으로 결정되어야 할 것임.

참고문헌

- 국립중앙도서관. 2021, “도서관 직원도 ‘누군가의 소중한 가족’입니다. - 「국립중앙도서관 이용자 응대 업무 매뉴얼」 발간”, 국립중앙도서관 보도자료(2021.01.11.).
- 김성화·이승민. 2022, 「미래 공공도서관 발전 방향에 대한 사서 및 이용자 인식 조사」, 《한국비블리아학회지》, 33(1), pp. 499-519.
- 김초해·김기영. 2021, 「공공도서관 이용자가 인식하는 사서 전문성의 매개효과 연구: 도서관 활동 경험이 도서관 인식에 미치는 영향에서」, 《정보관리학회지》, 38(4), pp. 83-112.
- 노지윤·노영희. 2019, 「도서관 복합문화공간 이용요인에 대한 중요도-만족도 분석에 관한 연구」, 《한국도서관·정보학회지》, 50(4), pp. 511-537.
- 노영희·강필수·김윤정. 2020, 「코로나19 극복을 위한 도서관 온라인서비스 활성화 방안」에 관한 연구」, 《한국도서관·정보학회지》, 51(4), pp. 185-210.
- 노영희·노지윤. 2021, 「공공도서관의 코로나 이후 지속가능한 운영 방향 모색 연구: 제3차 도서관발전종합계획의 추진실적 및 시행계획 중심으로」, 《한국비블리아학회지》, 32(3), pp. 45-65.
- 대통령소속 도서관정보정책위원회. 2014, 『제2차 도서관발전 종합계획(2014~2018)』.
- 박옥남·차성중·김신영·장경원·허당영·황정선. 2017, 『사서교육훈련 효과성 입증 을 위한 평가도구 개발 연구』, 국립중앙도서관 연구과제 보고서.
- 박태연·오효정. 2020, 「미디어 이슈를 통해 본 포스트 코로나 시대의 도서관 서비스 연구」, 《한국도서관·정보학회지》, 51(3): pp. 251-279.
- 박현우·조현양. 2020, 「주변 환경 변화에 따른 공공도서관의 직무 변화 요인 분석 연구」, 《한국도서관·정보학회지》, 51(2), pp. 23-53.
- 윤유라이은주. 2021, 「4차 산업혁명시대의 국외도서관의 서비스 전략과 정책 현황」, 《연구방법논총》, 6(3), pp. 229-254.
- 장윤금. 2015, 「대학도서관 공간변화에 대한 사서들의 인식에 관한 연구」, 《한국문헌 정보학회지》, 49(1), pp. 361-377.
- 김종진·박용철·홍종윤·윤자호·기호운·김보희·양승서. 2019, 『서울지역 공공도서관 위탁 및 고용실태조사』, 서울도서관 연구조사용역 보고서.
- 박태연·한희정·오효정·양동민(2018). 「4차 산업혁명 시대 도서관 사서의 핵심업무

- 에 관한 연구」. 《한국도서관·정보학회지》, 49(2), pp. 327-356.
- 박현우·조현양. 2020, 「주변 환경 변화에 따른 공공도서관의 직무 변화 요인 분석 연구」, 《한국도서관·정보학회지》, 51(2), pp. 22-53.
- 서만덕·남혜원. 2021, 「대학도서관 사서의 테크노스트레스가 직무소진과 직무성취에 미치는 영향 연구」, 《한국도서관·정보학회지》, 47(1), pp. 243-277.
- 서울특별시. 2020, 「서울시, 전국 최초 '공공도서관 사서 감정노동 피해예방' 7대 지침 시행」, 서울특별시 보도자료(2020.08.16.)
- 안인자. 2005, 「사서직 업무변화에 관한 연구」, 《한국비블리아학회지》, 16(1), pp. 233-246.
- 이종창·권나현. 2017, 「역량기반 사서계속교육을 위한 핵심역량지표 및 콘텐츠개발: NCS 적용 타당성 분석 및 보완방안 연구」. 《한국문헌정보학회지》, 51(2), pp. 207-235.
- 차성중. 2016, 「NCS '문헌정보관리' 직무 구성요소의 중요도 및 활용도 평가를 통한 개선방안 연구」, 《한국문헌정보학회지》, 50(3), pp. 215-247.
- 한국고용정보원. 2020, 『2019-2029 중장기 인력수급전망』.
- 한국도서관협회 한국도서관기준특별위원회. 2013, 『한국도서관기준』, 한국도서관협회 (3판, 2013.02.20. 출간)
- 한국산업안전보건공단. 2012, 「직무 스트레스 요인 측정 지침」.

고용노동부 워크넷 (<https://www.work.go.kr>)

법체처 국가법령정보센터(<https://www.law.go.kr/>)

부록 - 도서관 사서 업무환경 실태조사 주요 결과 요약

	전체	국립도서관	공공도서관	대학도서관	학교도서관
지난 1년 담당 업무	-	<ul style="list-style-type: none"> • 서가·자료실 운영 관리(38.9%) • 분류 목록 업무(36.1%) • 예산·행정 업무(36.1%) • 대면 열람 및 대출 업무(30.6%) • 도서관 경영 계획 및 관련 업무(30.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 서가·자료실 운영 관리(59.8%) • 도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(56.7%) • 대면 열람 및 대출 업무(47.1%) • 예산·행정 업무(46.1%) • 대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영(43.5%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 자료수집 및 분류 목록 업무(43.1%) • 서가·자료실 운영 관리(39.7%) • 예산·행정·인사 업무(37.9%) • 대면 열람 및 대출 업무(34.5%) • 근로장학생 등 지원인력 업무 교육(34.5%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 수서 업무(81.1%) • 대면 열람 및 대출 업무(81.1%) • 대면 학생 독서지도와 체험활동, 동아리 지도(81.1%) • 대면 학교도서관 행사 관련 업무(75.7%) • 도서관 경영 계획 및 관련 업무(63.5%)
지난 1년 업무량 증가한 업무	-	<ul style="list-style-type: none"> • 대면 열람 및 대출 업무(26.1%) • 분류 목록 업무(21.7%) • 서가·자료실 운영 관리(21.7%) • 비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영(17.4%) • 도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(17.4%) • 디지털화 관련 업무 코로나19 관련 업무(17.4%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영(50.7%) • 비대면 열람 및 대출 업무(33.3%) • 코로나19 관련 업무(33.0%) • 도서관 프로그램·행사 관련 기타 업무(23.7%) • 대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영(23.3%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 관련 업무(39.4%) • 비대면 이용자 교육 및 이용자 대상 서비스(33.3%) • 비대면 도서관 프로그램·행사 기획 및 운영(24.2%) • 근로장학생 등 지원인력 업무 교육(21.2%) • 서가·자료실 운영 관리(18.2%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 비대면 학교도서관 행사 관련 업무(44.4%) • 비대면 학생 독서지도와 체험활동, 동아리 지도(37.8%) • 코로나19 관련 도서관 방역 업무(37.8%) • 비대면 열람 및 대출 업무(26.7%) • 대면 학교도서관 활용수업, 협력수업 관련 업무(26.7%)
지난 1년 증가한 업무량과 원인	<ul style="list-style-type: none"> • 업무량 증가(66.1%) • 증가 원인: 코로나19로 인한 비대면 서비스 증가(38.5%), 인력 부족으로 인해(30.2%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무량 증가(63.9%) • 증가 원인: 신기술 도입과 디지털화로 인한 신규 콘텐츠 및 서비스 증가(34.8%), 인력 부족으로 인해(30.4%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무량 증가(68.7%) • 증가 원인: 코로나19로 인한 비대면 서비스 증가(39.3%), 인력 부족으로 인해(33.3%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무량 증가(56.9%) • 증가 원인: 코로나19로 인한 비대면 서비스 증가(48.5%), 인력 부족으로 인해(27.3%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무량 증가(60.8%) • 증가 원인: 코로나19로 인한 비대면 서비스 증가(42.2%), 인력 부족으로 인해(13.3%)
코로나19 이후 근무조건 변화 (100점 만점)	<ul style="list-style-type: none"> • 업무량(69.6) • 업무 종류(73.6) • 업무 난이도(69.7) • 함께 일하는 근무자 수(42.7) • 평균 응대 이용자 수(47.5) • 본인 출근일 수(53.7) • 본인 실제 근무 시간(59.5) 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무량(66.0) • 업무 종류(70.1) • 업무 난이도(68.1) • 함께 일하는 근무자 수(39.6) • 평균 응대 이용자 수(43.1) • 본인 출근일 수(50.0) • 본인 실제 근무 시간(59.0) 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무량(70.7) • 업무 종류(74.6) • 업무 난이도(70.0) • 함께 일하는 근무자 수(43.4) • 평균 응대 이용자 수(48.5) • 본인 출근일 수(55.5) • 본인 실제 근무 시간(61.2) 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무량(67.2) • 업무 종류(73.3) • 업무 난이도(66.4) • 함께 일하는 근무자 수(34.1) • 평균 응대 이용자 수(41.8) • 본인 출근일 수(55.0) • 본인 실제 근무 시간(57.8) 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무량(67.6) • 업무 종류(70.6) • 업무 난이도(71.3) • 함께 일하는 근무자 수(47.0) • 평균 응대 이용자 수(48.3) • 본인 출근일 수(48.6) • 본인 실제 근무 시간(52.4)

	전체	국립도서관	공공도서관	대학도서관	학교도서관
노동시간과 휴가	<ul style="list-style-type: none"> 1주일 평균 실제 근로시간: 44.5시간 하루 평균 휴게시간: 60.5분 한 달 평균 초과근무일 수: 4.7일 연차 보유일 17.5일, 연차 사용일 9.9일, 미사용 연차일 7.6일 	<ul style="list-style-type: none"> 1주일 평균 실제 근로시간: 43.6시간 하루 평균 휴게시간: 70.2분 한 달 평균 초과근무일 수: 3.9일 연차 보유일 19.9일, 연차 사용일 14.6일, 미사용 연차일 5.3일 	<ul style="list-style-type: none"> 1주일 평균 실제 근로시간: 45.3시간 하루 평균 휴게시간: 61.7분 한 달 평균 초과근무일 수: 5.7일 연차 보유일 17.4일, 연차 사용일 9.6일, 미사용 연차일 7.8일 	<ul style="list-style-type: none"> 1주일 평균 실제 근로시간: 42.7시간 하루 평균 휴게시간: 65.7분 한 달 평균 초과근무일 수: 2.5일 연차 보유일 18.6일, 연차 사용일 13.4일, 미사용 연차일 5.2일 	<ul style="list-style-type: none"> 1주일 평균 실제 근로시간: 41.9시간 하루 평균 휴게시간: 43.2분 한 달 평균 초과근무일 수: 1.3일 연차 보유일 15.5일, 연차 사용일 6.0일, 미사용 연차일 9.6일
초과근무 주된 이유 (1순위)	<ul style="list-style-type: none"> 기본적 업무량 많아서(39.9%), 도서관 야간 운영 위해(28.2%) 초과근무 하지 않음(21.4%) 	<ul style="list-style-type: none"> 기본적 업무량 많아서(41.7%), 신기술 도입으로 새로운 업무 증가해서(16.7%) 초과근무 하지 않음(30.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> 기본적 업무량 많아서(44.8%), 도서관 야간 운영 위해(31.8%) 초과근무 하지 않음(15.5%) 	<ul style="list-style-type: none"> 도서관 야간 운영 위해(51.7%), 기본적 업무량 많아서(20.7%) 초과근무 하지 않음(15.5%) 	<ul style="list-style-type: none"> 기본적 업무량 많아서(28.4%) 초과근무 하지 않음(52.7%)
업무과정 건강장해 요인	<ul style="list-style-type: none"> 무릎 굽히거나 허리 숙이는 자세(51.9%) 무거운 물건 끌거나, 밀거나, 옮김(53.7%) 직장 동료나 아닌 사람들 직접 상대(75.2%) 화가난 이용자 직접 상대(43.7%) 정서적으로 불안해지는 상황(41.0%) 	<ul style="list-style-type: none"> 무릎 굽히거나 허리 숙이는 자세(25.0%) 무거운 물건 끌거나, 밀거나, 옮김(25.0%) 직장 동료나 아닌 사람들 직접 상대(50.0%) 화가난 이용자 직접 상대(27.8%) 정서적으로 불안해지는 상황(30.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> 무릎 굽히거나 허리 숙이는 자세(50.1%) 무거운 물건 끌거나, 밀거나, 옮김(52.2%) 직장 동료나 아닌 사람들 직접 상대(77.1%) 화가난 이용자 직접 상대(49.4%) 정서적으로 불안해지는 상황(47.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> 무릎 굽히거나 허리 숙이는 자세(43.1%) 무거운 물건 끌거나, 밀거나, 옮김(50.0%) 직장 동료나 아닌 사람들 직접 상대(74.1%) 화가난 이용자 직접 상대(43.1%) 정서적으로 불안해지는 상황(31.0%) 	<ul style="list-style-type: none"> 무릎 굽히거나 허리 숙이는 자세(81.1%) 무거운 물건 끌거나, 밀거나, 옮김(78.4%) 직장 동료나 아닌 사람들 직접 상대(78.4%) 화가난 이용자 직접 상대(21.6%) 정서적으로 불안해지는 상황(18.9%)
지난 3년 도서관 업무환경 변화	<ul style="list-style-type: none"> 있음(72.4%) 새로운 정보 통신 기기 도입 또는 중대한 변화(49.0%), 새로운 업무 방식 도입 또는 중대한 변화(51.7%), 새로운 서비스 도입 또는 중대한 변화(78.1%) 	<ul style="list-style-type: none"> 있음(86.1%) 새로운 정보 통신 기기 도입 또는 중대한 변화(48.4%), 새로운 업무 방식 도입 또는 중대한 변화(58.1%), 새로운 서비스 도입 또는 중대한 변화(71.0%) 	<ul style="list-style-type: none"> 있음(75.8%) 새로운 정보 통신 기기 도입 또는 중대한 변화(48.7%), 새로운 업무 방식 도입 또는 중대한 변화(54.0%), 새로운 서비스 도입 또는 중대한 변화(80.2%) 	<ul style="list-style-type: none"> 있음(77.6%) 새로운 정보 통신 기기 도입 또는 중대한 변화(51.1%), 새로운 업무 방식 도입 또는 중대한 변화(40.0%), 새로운 서비스 도입 또는 중대한 변화(84.4%) 	<ul style="list-style-type: none"> 있음(43.2%) 새로운 정보 통신 기기 도입 또는 중대한 변화(50.0%), 새로운 업무 방식 도입 또는 중대한 변화(40.6%), 새로운 서비스 도입 또는 중대한 변화(56.3%)
이용자 응대 과정에서의 불안과 부당대우 경험	<ul style="list-style-type: none"> 감염병 위험 및 불안(77.4%) 성별로 인한 부당 대우 경험(48.5%) 연령으로 인한 부당 대우 경험(50.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> 감염병 위험 및 불안(61.1%) 성별로 인한 부당 대우 경험(41.7%) 연령으로 인한 부당 대우 경험(50.0%) 	<ul style="list-style-type: none"> 감염병 위험 및 불안(79.1%) 성별로 인한 부당 대우 경험(58.5%) 연령으로 인한 부당 대우 경험(57.8%) 	<ul style="list-style-type: none"> 감염병 위험 및 불안(69.0%) 성별로 인한 부당 대우 경험(32.8%) 연령으로 인한 부당 대우 경험(41.4%) 	<ul style="list-style-type: none"> 감염병 위험 및 불안(82.4%) 성별로 인한 부당 대우 경험(10.8%) 연령으로 인한 부당 대우 경험(20.3%)
이용자로부터의 괴롭힘	<ul style="list-style-type: none"> 폭언(59.7%), 업무상 괴롭힘(44.7%), 성희롱 및 성추행(11.6%), 폭행(4.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> 폭언(44.4%), 업무상 괴롭힘(33.3%), 성희롱 및 성추행(11.1%), 폭행(5.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> 폭언(70.0%), 업무상 괴롭힘(50.6%), 성희롱 및 성추행(12.7%), 폭행(4.8%) 	<ul style="list-style-type: none"> 폭언(44.8%), 업무상 괴롭힘(43.1%), 성희롱 및 성추행(6.9%), 폭행(3.4%) 	<ul style="list-style-type: none"> 폭언(24.3%), 업무상 괴롭힘(20.3%), 성희롱 및 성추행(9.5%), 폭행(4.1%)
업무상 질병 경험과 번아웃 경험	<ul style="list-style-type: none"> 업무상 질병 경험 있음(64.8%) 괴롭힘 인한 번아웃 경험(43.7%) 	<ul style="list-style-type: none"> 업무상 질병 경험 있음(49.9%) 괴롭힘 인한 번아웃 경험(44.4%) 	<ul style="list-style-type: none"> 업무상 질병 경험 있음(66.7%) 괴롭힘 인한 번아웃 경험(44.3%) 	<ul style="list-style-type: none"> 업무상 질병 경험 있음(67.2%) 괴롭힘 인한 번아웃 경험(46.6%) 	<ul style="list-style-type: none"> 업무상 질병 경험 있음(60.8%) 괴롭힘 인한 번아웃 경험(37.8%)

	전체	국립도서관	공공도서관	대학도서관	학교도서관
정책 개선 의견 (100점 만점)	<ul style="list-style-type: none"> • 수당 등 도서관 사서 처우 개선 필요 (93.4) • 도서관 사서 근무환경 개선 위한 가이드라인 필요(91.4) • 도서관 사서 대상 전문적인 직무교육 필요(85.7) • 도서관 사서 대상 정기적인 직무교육 필요(84.5) • 도서관 신입 사서 업무 배치 전 업무교육 필요(84.5) • 도서관 프로그램이나 노후 시설 개선 필요(81.5) 	<ul style="list-style-type: none"> • 수당 등 도서관 사서 처우 개선 필요 (84.7) • 도서관 사서 근무환경 개선 위한 가이드라인 필요(84.0) • 도서관 사서 대상 전문적인 직무교육 필요(82.6) • 도서관 사서 대상 정기적인 직무교육 필요(81.9) • 도서관 신입 사서 업무 배치 전 업무교육 필요(79.2) • 도서관 프로그램이나 노후 시설 개선 필요(71.5) 	<ul style="list-style-type: none"> • 수당 등 도서관 사서 처우 개선 필요 (94.5) • 도서관 사서 근무환경 개선 위한 가이드라인 필요(92.3) • 도서관 신입 사서 업무 배치 전 업무교육 필요(85.4) • 도서관 사서 대상 전문적인 직무교육 필요(85.3) • 도서관 사서 대상 정기적인 직무교육 필요(84.1) • 도서관 프로그램이나 노후 시설 개선 필요(82.9) 	<ul style="list-style-type: none"> • 수당 등 도서관 사서 처우 개선 필요 (93.1) • 도서관 사서 근무환경 개선 위한 가이드라인 필요(91.4) • 도서관 사서 대상 전문적인 직무교육 필요(87.1) • 도서관 사서 대상 정기적인 직무교육 필요(86.2) • 도서관 신입 사서 업무 배치 전 업무교육 필요(81.9) • 도서관 프로그램이나 노후 시설 개선 필요(80.6) 	<ul style="list-style-type: none"> • 수당 등 도서관 사서 처우 개선 필요 (92.2) • 도서관 사서 근무환경 개선 위한 가이드라인 필요(90.2) • 도서관 사서 대상 전문적인 직무교육 필요(88.5) • 도서관 사서 대상 정기적인 직무교육 필요(86.8) • 도서관 신입 사서 업무 배치 전 업무교육 필요(84.8) • 도서관 프로그램이나 노후 시설 개선 필요(79.7)

