

공공도서관 청소년서비스 사서의 직무역량에 대한 중요도 및 만족도 연구

A Study on the Perceived Importance and Satisfaction of Job Competencies Among Youth Service Librarians in Public Libraries

김 윤 나 (Youn Na Kim)*

박 옥 남 (Ok Nam Park)**

초 록

본 연구는 공공도서관 청소년서비스 사서의 직무분석을 통해 직무역량의 중요도와 만족도 간 차이를 실증적으로 분석하고, 핵심 직무역량과 개선방안을 제안하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 전국 공공도서관 청소년서비스 사서를 대상으로 설문조사를 실시하고 기량, 지식, 행동 및 태도의 3개 영역 28개 직무역량의 중요도 및 만족도를 분석하였다. 분석 결과 첫째, 사서의 전체 역량의 중요도와 만족도 모두 사서의 행동 및 태도 영역이 높게 나타났으며 둘째, 모든 역량 영역에서 중요도가 만족도보다 높게 나타났으며, 특히 협력 및 홍보 역량, 청소년 이해, 창의성 및 운영 역량에서 격차가 두드러지게 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 청소년서비스 사서의 전문성 강화를 위한 지속적 교육 체계 구축, 기관 간 협력 및 네트워크 활성화, 관계 중심 서비스로의 전환 필요성을 제시하였다.

ABSTRACT

This study aims to examine the gap between the perceived importance and satisfaction of job competencies among youth service librarians in public libraries and to propose directions for competency development. A survey was conducted with youth service librarians, analyzing 28 competencies across three domains. The results indicate that the perceived importance of all competency areas was significantly higher than the level of satisfaction. In particular, substantial gaps were identified in collaboration and promotion skills, understanding of youth, and creativity and program operation. Based on these findings, the study highlights the need for systematic and continuous professional development, institutional support for inter-organizational collaboration and networking, and a shift from program-centered to relationship-centered youth services.

키워드: 공공도서관, 청소년서비스, 청소년 사서, 사서직무역량, 사서의 인식

Public libraries, Youth services, Youth service librarians, Job competencies, Librarians perceptions

* 구립구로천왕도서관 사서(yunlib001@gmail.com) (제1저자)

** 상명대학교 인문사회과학대학 문헌정보학전공 교수(ponda@smu.ac.kr / ISNI 0000 0004 7475 8746) (교신저자)

논문접수일자 : 2026년 5월 11일 논문심사일자 : 2026년 5월 15일 게재확정일자 : 2026년 5월 26일
한국비블리아학회지, 37(2): 135-155, 2026. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2026.37.2.135>

※ Copyright © 2026 Korean Biblia Society for Library and Information Science

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

1. 서론

공공도서관 통계 조사 결과 보고서에 의하면 공공도서관은 2009년 제1차 도서관발전종합계획이 수립된 이후 전국 703개 관에서 1,296개 관으로 확충되었다. 2023년 대비 2024년 2.0%(25개 관)가 증가하였으며 지자체 도서관 1,034개 관, 교육청 도서관 234개 관, 사립 도서관 28개 관으로 조사되었다(문화체육관광부, 2025).

이러한 증가 추세는 공공도서관이 지난 10여년간 정책적 지원과 함께 꾸준히 확대됐음을 보여준다. 또한, 공공도서관의 양적 성장과 더불어 신규 공공도서관의 건립과 설립, 개보수가 활발히 이루어지면서, 도서관 공간 구성과 서비스 제공 방식에도 변화가 나타나고 있다. 특히 최근 공공도서관은 복합 문화 공간의 기능을 강화하며, 이용자 특성을 반영한 맞춤형 서비스 제공이 확대되고 있다. 이러한 흐름 속에서 청소년 대상 특화 공간 및 서비스 도입이 증가하고 있다. 실제로 광주 남구 청소년도서관, 춘천시립청소년도서관, 전주시립도서관 꽃심, 서울 서초청소년도서관 등은 청소년 대상 특화 도서관 또는 공간을 표방하며 청소년을 위한 교육 활동, 독서·문화 활동의 장 역할을 수행하고 있다. 이처럼 청소년 대상 공공도서관의 양적 확대와 서비스 재구조화가 이루어짐에 따라, 청소년서비스와 청소년 담당 사서 역할의 중요성이 점차 증대되고 있다.

국제적으로는 국제도서관연맹(International Federation of Library Associations and Institutions, 이하 IFLA), 미국도서관협회(American Library Association, 이하 ALA), ALA 산하의 청소년도서관서비스협회(Young

Adult Library Services Association, 이하 YALSA) 등 주요 전문 도서관 기관이 공공도서관 청소년서비스 담당 사서의 핵심역량에 대한 표준 및 가이드라인을 제시하고 있다(ALA, 2022; IFLA, 2011; YALSA, 2017). 또한 청소년 발달 이해, 프로그램 기획 및 운영, 지역사회 협력, 전문성 개발 등 체계적인 역량 개발을 강조하고 있다. 그러나 국내 공공도서관 청소년서비스는 이러한 외형적 성장에 비해 질적 수준이 충분히 뒷받침되지 못하고 있음을 여러 연구를 통해 확인할 수 있다(노동조, 2010; 이진화, 강은영, 2022). 특히 청소년 대상 특화 프로그램과 공간을 체계적으로 기획·운영할 수 있는 전문 사서의 확보와 직무 체계는 여전히 미비한 실정이다. 기존 연구는 공공도서관 사서의 공통역량 및 청소년서비스 전반을 포괄적으로 다루는 경우가 대부분으로, 청소년서비스를 실제 수행하는 사서의 관점에서 직무 및 핵심역량을 분석한 연구는 제한적으로 이루어졌다.

이에 본 연구는 공공도서관 청소년서비스 사서의 직무역량에 대한 중요도와 만족도를 분석하고, 핵심역량 및 개선 방향을 도출하는 것을 목적으로 하며, 이를 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

- 연구문제 1: 공공도서관 청소년서비스 사서가 인식하는 직무역량의 중요도 수준은 어떠한가?
- 연구문제 2: 공공도서관 청소년서비스 사서가 인식하는 직무역량의 만족도 수준은 어떠한가?
- 연구문제 3: 공공도서관 청소년서비스 사서의 직무역량 중요도와 만족도 간에는 통

- 계적으로 유의미한 차이가 존재하는가?
- 연구문제 4: 공공도서관 청소년서비스 사서의 직무역량 중 중요도-만족도 간 격차가 크게 나타나는 핵심 개선 영역은 무엇인가?

2. 선행 연구

2.1 국제 가이드라인

국제적으로 공공도서관 청소년서비스 사서의 역할과 역량은 IFLA와 YALSA를 중심으로 체계화되어 왔다. IFLA 어린이청소년도서관분과는 『Guidelines for Library Services for Young Adults(도서관의 청소년서비스 지침)』(2011)에서 청소년서비스 담당자가 갖추어야 할 기술과 역량으로 청소년들의 발달적 욕구에 대한 이해, 청소년 개인에 대한 존중, 청소년 문화 및 관심사에 대한 이해, 지역사회 협력 능력, 청소년들의 변화하는 욕구와 관심사를 따라잡을 수 있는 융통성, 도서관과 지역사회 내에서 청소년들을 대변할 수 있는 능력, 청소년들과 협력할 수 있는 능력, 도서 등 각종 유형의 자료를 포함한 모든 매체에 대한 포괄적인 지식, 창의적인 사고 등을 제시한다. 이러한 역량은 도서관이 청소년의 성장과 사회적 참여를 지원하는 핵심 기관으로 기능해야 함을 강조한다.

YALSA는 『Teen Services Competencies for Library Staff(도서관 직원을 위한 청소년서비스 역량)』(2017)에서 각 역량을 단계로 구분하여 제시하였다. 청소년서비스 역량을 청소년의 성장과 발달, 청소년과의 상호작용, 학습

환경 조성, 학습 경험 제공, 청소년 참여 및 리더십 육성, 지역사회 및 가족 참여, 문화적 대응성, 접근의 형평성, 성과 및 평가, 지속적 학습으로 정리하고, 각 역량을 개발, 실천, 변화의 수준으로 구분하여 전문성 발전 단계를 제시하였다.

이와 같이 국제 청소년서비스 가이드라인은 청소년서비스 사서의 역량을 단순한 기능적 수행을 넘어, 청소년 발달 지원, 사회적 포용, 지역사회 연계 등 다차원적 개념으로 확장하고 있음을 알 수 있다.

2.2 청소년 사서 및 청소년서비스에 관한 연구

국내 청소년서비스 사서의 역량을 직접적으로 다룬 연구는 제한적으로 이루어졌다. 노동조(2010)는 YALSA 가이드라인(2010)에 제시된 7개 분야와 48개 역량에 대하여 필요성, 효과성, 난이성을 분석하여 핵심역량을 도출하였다. 그러나 연구 대상이 국립중앙도서관 사서에 한정되어 있어 공공도서관 현장의 직무 특성을 충분히 반영하지는 않았다.

이진화와 강은영(2022)은 청소년서비스 활성화를 목적으로 국내 공공도서관의 청소년서비스 우수 도서관 현장 방문과 청소년서비스 담당 사서 면담을 수행하였다. 연구 결과, 청소년서비스 전담 인력의 필요성을 중요하게 인식하고 있었으며 청소년서비스 활성화를 위한 전용 공간, 다채로운 청소년 봉사활동, 유관 기관 협력, 적극적인 홍보, 청소년서비스 담당 사서의 전문성 확보를 위한 다양한 교육 및 정보원 제공 등을 제안하였으나, 직무역량을 체계적으로 구조화하지 않았다. 그 외 대부분의 연구는

청소년도서관 공간, 서비스, 장서 개발, 프로그램 현황 조사, 요구 조사, 과제에 관한 연구를 중심으로 이루어졌다(서유진, 2022; 이승연, 권나현, 2026; 이연옥, 2025).

2.3 사서 직무 및 역량에 관한 연구

사서 직무 및 역량 연구는 관중에 따라 다양하게 수행됐다. 윤희윤(2008)은 공공도서관의 아동 서비스 업무를 분석하여 인식 조사를 통해 표준 직무 모형과 실천 방안 제안을 목적으로 연구를 수행하였으며, 연구 결과 아동 사서의 전문성 강화와 지속적 교육의 필요성을 강조하였다.

차성중 외(2021)는 공공도서관 사서 직무역량 도출을 목적으로, 인적 자본 관점에서 사서의 공통역량을 기량, 지식, 행동 및 태도 세 영역으로 구분하고, 공공도서관 사서들을 대상으로 설문을 진행하였다. 연구 결과, 전체 역량 중 사서의 행동 및 태도가 가장 중요한 역량으로 나타났으며, 사서의 기량, 사서의 지식 순으로 나타났고 근속 기간이 역량 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 외에 학교도서관(박주현 외, 2023; 이승민 외, 2021; 임정훈 외, 2021) 및 대학도서관(김신영, 2009)의 사서 직무 및 역량 관련 연구가 수행된 바 있다. 이상의 선행 연구를 종합하면, 국제적으로는 IFLA와 YALSA가 청소년서비스 사서 역량을 청소년 발달 이해, 관계 형성, 학습 환경 및 경험 제공, 지역사회 협력, 형평성과 접근성, 평가 및 지속적 학습 등 다차원적으로 제시하고 있으며, 이는 청소년서비스 사서 직무 및 역량 연구의 주요 이론적 기준을 제공한다. 국내 연구에서는

청소년서비스의 필요성과 전담 인력의 중요성, 공간 및 프로그램 개선 방향이 지속적으로 제시되었으며, 사서 직무 및 역량 연구를 통해 직무 기반 역량 분석의 틀이 축적되었다. 그러나 공공도서관 청소년서비스 사서를 직접 연구 대상으로 설정하고, 국제 가이드라인과 국내 사서 공통역량 체계를 통합적으로 적용하고, 직무역량의 중요도와 만족도를 동시에 분석한 실증 연구는 아직 부족한 실정이다.

3. 연구 방법

3.1 연구 대상

본 연구는 청소년 공간(트윈플레이스, 청소년 열람실 등)을 제공하거나 청소년서비스를 특화하여 제공하는 공공도서관을 조사 대상으로 선정하였다. 청소년 공간을 갖춘 공공도서관의 수가 제한적임을 고려하여 연구 범위를 전국 단위로 설정하였다. 최종적으로 연구 참여에 동의한 공공도서관은 총 52개 관이며, 각 도서관에서 청소년서비스를 담당하는 사서를 조사 대상으로 설문을 진행하였다.

3.2 연구 내용 및 방법

본 연구의 목적은 공공도서관 청소년서비스 사서의 직무역량을 도출하고, 각 직무역량에 대한 중요도와 만족도를 분석하는 데 있다. 이를 위해 다음과 같은 절차로 연구를 수행하였다.

첫째, 국내 청소년서비스 담당 사서에 대한 별도의 표준화된 가이드라인이 부재한 점을 고려하

여, IFLA 어린이청소년도서관분과 『Guidelines for Library Services for Young Adults(도서관의 청소년서비스 지침)』와 YALSA 『Teen Services Competencies for Library Staff(도서관 직원을 위한 청소년서비스 역량)』을 주요 기준으로 참고하고, 국내·외 선행 연구와 통합하여 청소년서비스 사서의 직무역량을 재구성하였다.

둘째, 설문지 구성은 차성중 외(2021)가 제시한 사서의 공통역량 가치를 참고하여 역량을 '기량, 지식, 행동 및 태도'의 3가지 영역으로

구분하였다. 청소년서비스 사서의 기량을 '의사소통, 기술, 리더십', 사서의 지식을 '학습 및 성장, 법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅'으로, 사서의 행동 및 태도를 '윤리 및 가치, 대인관계, 고객 서비스' 요소로 구분하였다. 그 결과, 기량·지식·행동 및 태도의 3개 역량 가치 아래 10개 평가 요소와 총 28개의 세부 직무역량 항목을 도출하였다. 이 직무역량 체계는 설문지의 핵심 문항으로 활용되었으며, 구체적인 내용은 <표 1>에 제시하였다. 설문지는 크게 세 부분으로 구성하였다(<표 2> 참조).

<표 1> 청소년서비스 사서의 역량 가치 평가 요소 및 직무역량

역량 가치 및 평가 요소	직무	역량
기량 (의사소통, 기술, 리더십)	청소년과의 상호작용	청소년 및 그들의 커뮤니티와 효과적으로 상호작용하기 위해 의사소통 및 관계 구축 기량이 필요함
	청소년 참여 및 리더십	청소년 리더십을 육성하고 도서관 활동에 참여시키기 위한 리더십 기량이 필요함
	성과 및 평가	의사소통 및 기술을 결합해 데이터를 사용하고 평가 도구를 활용하여 서비스 개발을 개선하는 능력이 필요함
	지역 내의 타 청소년 기관들과 협력을 이끌어 내는 능력	청소년 기관과의 협력을 성공적으로 이끌어 내기 위한 의사소통 및 협력 기술 필요, 이를 통해 청소년서비스와 프로그램을 강화하는 리더십이 요구됨
	도서관 및 지역사회 내에서 청소년들을 대변할 수 있는 능력	청소년의 요구와 관심사를 효과적으로 대변하기 위해 의사소통 능력과 리더십 필요, 이를 통해 도서관과 지역사회에 청소년의 목소리를 반영함
	청소년들과 협력할 수 있는 능력	청소년들과 긴밀히 협력하기 위한 기량, 즉 청소년과의 관계 구축 및 의사소통 기술 요구, 협력 활동에서의 리더십이 중요함
	서비스	이용자와의 소통 능력과 적절한 기술 사용을 통해 서비스 제공, 리더십을 발휘하여 이용자 요구에 맞춘 서비스 전략 개발이 필요함
	홍보	도서관의 자원과 프로그램을 효과적으로 홍보하기 위한 의사소통 기술 필요, 홍보 계획 수립하고 실행하는 리더십이 요구됨
	지역사회 협력 & 학교·학교도서관 협력	지역사회 및 학교와의 협력에서 중요한 의사소통 능력과 리더십 요구, 협력 활동을 조직하고 유지하는 기술이 필요함
	프로그램 기획 및 운영	교육 프로그램을 기획하고 운영하는 데 필요한 의사소통 능력과 기술 요구, 이용자와의 상호작용과 교육 과정 조정에 있어 리더십이 중요함

역량 가치 및 평가 요소	직무	역량
<p>지식 (학습 및 성장, 법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅)</p>	청소년 성장 및 발달	청소년의 성장과 발달에 대한 지식을 바탕으로 그들의 다양한 요구를 충족시키는 도서관 자원 및 프로그램을 제공함
	학습 환경(공식 및 비공식)	청소년이 공식적, 비공식적으로 학습할 수 있는 유연하고 적절한 학습 환경을 조성하기 위한 지식이 필요함
	학습 경험(공식 및 비공식)	청소년들의 개인적 및 학업적 관심사를 지원하는 학습 경험을 계획, 실행, 평가하기 위한 학습 및 성장 지식이 필요함
	청소년들의 발달적 욕구에 대한 이해	청소년의 발달 단계와 욕구에 대한 학문적 지식필요, 이를 통해 도서관은 청소년의 성장과 발달을 지원하는 프로그램과 자원을 적절히 제공함
	청소년 문화 및 관심사에 대한 이해	청소년들이 선호하는 문화와 관심사에 대한 포괄적인 지식 필요, 이를 바탕으로 청소년에게 적합한 도서관 프로그램과 자료를 제공함
	도서 등 각종 유형의 자료를 포함한 모든 매체에 대한 포괄적인 지식	청소년에게 적합한 자료와 매체에 대한 깊은 이해와 전문 지식 필요, 이 지식은 도서관 자료 개발 및 장서 관리에 필수적임
	장서 개발 및 관리	장서 개발과 관리에 대한 학문적 지식과 재정적 관리 능력 요구, 장서 정책을 수립하고 자원을 최적화하는 지식이 필요함
	정보자료 조직	자료의 분류, 색인 및 정보 조직 방법에 대한 전문 지식 필요, 이 지식은 정보 접근성을 향상하고 자료의 효율적인 관리를 지원함
	운영(인력, 예산, 증장기계획, 평가 및 모니터링)	도서관 운영에 필요한 재무 및 회계 지식과 증장기 계획 수립, 평가 및 모니터링에 대한 학문적 이해가 필요함
<p>행동 및 태도 (윤리 및 가치, 대인관계, 고객 서비스)</p>	커뮤니티 및 가족 참여	청소년과 그들의 가족, 커뮤니티 조직과 상호 존중하고 상호적인 관계를 형성하는 대인관계 및 윤리적 행동이 요구됨
	문화적 역량 및 대응성	다양한 문화적 배경을 존중하고 포용하는 도서관 환경을 조성하는 윤리적 태도와 행동이 필요함
	접근성의 형평성	청소년이 도서관 자원과 프로그램에 접근할 수 있도록 장애물을 제거하고 형평성을 보장하는 태도 필요함
	지속적인 학습	윤리적 행동을 유지하며 청소년서비스를 위해 지속해 학습하고 도서관 최선의 관행을 옹호하는 태도가 필요함
	청소년들을 개인으로 존중함	청소년을 개별적인 존재로 존중하는 윤리적 태도와 대인관계가 필요, 이는 청소년과 신뢰할 수 있는 관계를 형성하는 데 중요한 역할을 함
	청소년들의 변화하는 욕구와 관심사를 따라잡을 수 있는 융통성	청소년들의 빠르게 변화하는 욕구와 관심사를 적절히 반영하기 위한 유연한 태도 필요, 이를 통해 도서관은 청소년의 요구에 맞춰 프로그램과 서비스 개선이 필요함
	창의적인 사고	청소년서비스와 프로그램을 창의적으로 설계하고 문제를 해결하는 사고방식 필요, 창의적인 접근은 도서관 프로그램을 더욱 흥미롭고 효과적으로 만들 수 있음
	시설 및 공간	도서관 공간을 설계하고 관리할 때 윤리적 가치와 대인관계 중요, 청소년과 성인 모두에게 포용적이고 안전한 공간을 제공하는 태도가 요구됨
	운영(평가 및 모니터링)	도서관 운영에 있어 윤리적이고 투명한 평가 및 모니터링 수행, 도서관의 지속적인 발전을 도모하는 태도가 필요함

〈표 2〉 설문 내용 및 문항 수

역량 가치	평가 요소	직무	문항수
기량	1. 의사소통 2. 기술 3. 리더십	청소년과의 상호작용/청소년 참여 및 리더십/성과 및 평가/서비스/홍보/지역사회 협력 & 학교·학교도서관 협력/프로그램 기획 및 운영/지역 내의 타 청소년 기관들과 협력을 이끌어 내는 능력/도서관과 지역사회 내에서 청소년들을 대변할 수 있는 능력/청소년들과 협력할 수 있는 능력	10
지식	1. 학습 및 성장 2. 법률 및 정책 3. 재무 및 회계 4. 마케팅	청소년 성장 및 발달/학습 환경(공식 및 비공식)/학습 경험(공식 및 비공식)/장서 개발 및 관리/정보 자료 조직/운영(인력, 예산, 증장기 계획, 평가 및 모니터링)/청소년들의 발달적 욕구에 대한 이해/청소년 문화 및 관심사에 대한 이해/도서 등 각종 유형의 자료를 포함한 모든 매체에 대한 포괄적인 지식	9
행동 및 태도	1. 윤리 및 가치 2. 대인관계 3. 고객 서비스	커뮤니티 및 가족 참여/문화적 역량 및 대응성/접근성의 형평성/지속적인 학습/시설 및 공간/운영(평가 및 모니터링)/청소년들을 개인으로 존중함/청소년들의 변화하는 욕구와 관심사를 따라잡을 수 있는 융통성/창의적인 사고	9
응답자의 배경		① 성별 ② 연령 ③ 최종 학력 ④ 사서 자격증 ⑤ 근무 지역 ⑥ 사서로서의 도서관 근무 경력 ⑦ 청소년서비스 근무 경력 ⑧ 직급 ⑨ 청소년 전용 공간 유무 ⑩ 도서관 운영 주체	10

첫째, 응답자의 일반적 특성 및 근무 도서관의 특성을 파악하기 위한 문항으로 성별, 연령, 최종 학력, 사서 자격증, 근무 경력, 청소년서비스 담당 경력, 직급, 운영 주체, 청소년 전용 공간 유무 등을 포함하였다.

둘째, 직무역량의 중요도 인식을 측정하기 위한 문항으로 각 역량의 중요도를 리커트 5점 척도(1점=전혀 중요하지 않음, 5점=매우 중요함)로 응답하도록 하였다.

셋째, 동일한 직무역량에 대한 만족도(실제 수행 수준)를 측정하기 위해 동일한 5점 척도를 적용하였다. 수집된 자료는 SPSS 30.0 프로그램을 활용하여 분석하였다. 우선 빈도분석과 기술통계 분석을 통해 응답자의 일반적 특성과 각 직무역량의 중요도 및 만족도의 평균과 표준편차를 산출하였다. 이후 동일 직무역량에 대한 중요도와 만족도 차이를 검증하기 위해 대응표본 t검증(paired-samples t-test)을 실

시하였다. 이를 통해 중요도 대비 만족도 격차가 큰 직무역량과 상대적으로 균형을 이루는 영역을 도출하고, 청소년서비스 사서의 핵심역량 및 우선적인 개선 영역을 제시하였다.

4. 연구 결과 및 분석

4.1 응답자 특성

본 연구의 응답자 52명의 인구통계학적 특성은 〈표 3〉과 같다. 성별 분포는 남자 12명(23.08%), 여자 40명(76.92%)이며 연령 분포는 30대 22명(42.31%), 20대 16명(30.77%), 40대 10명(19.23%), 50대 4명(7.69%) 순으로 나타났다. 사서 자격증 보유 현황은 2급 정사서가 42명(80.77%)으로 가장 많았으며, 준사서는 9명(17.31%)으로 나타났다. 근무 지역은 서울 32

〈표 3〉 응답자 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)	구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	남	12	23.08	도서관 근무 경력	1년 미만	5	9.62
	여	40	76.92		1년~3년 미만	9	17.31
	합계	52	100		3년~5년 미만	12	23.08
연령	20대	16	30.77		5~10년 미만	15	28.85
	30대	22	42.31		10년~15년 미만	8	15.38
	40대	10	19.23		15년 이상	3	5.77
	50대	4	7.69	합계	52	100	
	60대 이상	0	0.00	청소년 서비스 경력	1년 미만	13	25.00
	합계	52	100		1년~3년 미만	20	38.46
최종 학력	고등학교 졸업	0	0.00		3년~5년 미만	8	13.58
	전문학사 졸업	1	1.92		5~10년 미만	11	21.15
	학사 졸업	49	94.23		10년~15년 미만	0	0
	석사 졸업	2	3.85		15년 이상	0	0
	박사 졸업	0	0.00	합계	52	100	
	합계	52	100	직급	팀장 및 과장	4	7.69
사서 자격증	없음	1	1.92		일반 사서	44	84.62
	준사서	9	17.31		기타	4	7.69
	2급 정사서	42	80.77		합계	52	100
	1급 정사서	0	0.00		청소년 전용 공간	있다	32
	합계	52	100	없다		20	38.46
합계	52	100	합계	52		100	
근무 지역	서울	32	61.54	운영 주체	지자체(직영)	11	21.15
	경기	7	13.46		지자체 (위탁운영)	16	30.77
	인천	1	1.92		교육청	21	40.38
	대구	2	3.85		사립	4	7.69
	광주	1	1.92		합계	52	100
	세종	1	1.92				
	부산	2	3.85				
	강원	1	1.92				
	충북	2	3.85				
	전북	1	1.92				
	제주	2	3.85				
	기타	0	0.00				
	합계	52	100				

명(61.54%), 경기 7명(13.46%) 순이었고 그 외 지역으로 대구, 부산, 충북, 제주가 각각 2명(각 3.85%), 인천, 광주, 세종, 강원, 전북이 각각 1명(각 1.92%)으로 나타났다. 근무 경력은

5~10년 미만이 15명(28.85%), 3~5년 미만이 12명(23.08%), 1~3년 미만이 9명(17.31%), 10~15년 미만이 8명(15.38%), 1년 미만이 5명(9.62%), 15년 이상이 3명(5.77%) 순으로 나

타났다. 직급별로는 청소년서비스 사서의 직급은 일반 사서가 44명(84.62%)으로 높은 비율을 차지하였고 팀장 및 과장이 각각 4명(7.69%), 기타가 4명(7.69%)으로 나타났다. 도서관 운영 주체는 교육청 21명(40.38%), 지자체(위탁 운영) 16명(30.77%), 지자체(직영) 11명(21.15%), 사립 4명(7.69%) 순이었다.

4.2 전체 직무 차원 분석 결과

청소년서비스 사서의 전체 직무역량에 대한 중요도와 만족도에 대한 기초 통계량을 분석한 결과는 다음과 같다. 사서의 전체 역량(기량, 지식, 행동 및 태도)의 중요도는 <표 4>와 같이 평균 4.28점으로 나타나, 전반적으로 높은 수준으로 인식되고 있음을 확인할 수 있었다. 세부 영역별로는 '사서의 행동 및 태도' 영역의 평균이 4.42점으로 가장 높았으며, 이어 '사서의 기량' 영역이 4.32점, '사서의 지식' 영역이 4.11점 순으로 나타났다. 사서의 전체 역량(기량, 지식, 행동 및 태도)에 대한 만족도는 <표 4>와 같이 평균 3.73점으로 나타나, 전반적으로 보통 이상의 수준으로 평가되었다. 세부 영역별로는 '사서의 행동 및 태도' 영역의 평균이 3.92점으로 가장 높았으며, '사서의 기량' 영역이 3.72점, '사서의 지식' 영역이 3.56점 순으로 나타났다.

이러한 결과는 모든 영역에서 청소년서비스 사서가 직무역량의 중요도를 전반적으로 높게 인식하고 있음을 보여주며, 이는 직무 수행 과정에서 기대 수준과 실제 수행 수준 간의 격차가 존재함을 시사한다.

4.2.1 직무역량 중요도 분석

사서의 기량(의사소통, 기술, 리더십) 10개 역량, 사서의 지식(학습 및 성장, 법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅) 9개 역량, 사서의 행동 및 태도(윤리 및 가치, 대인관계, 고객 서비스) 9개 역량에 대한 중요도 평가 결과는 각각 <표 5>, <표 6>, <표 7>과 같다.

첫째, '사서의 기량' 영역에서는 '프로그램 기획 및 운영(교육 프로그램)'이 평균 4.56점으로 가장 높게 나타났다. 이는 교육 프로그램을 기획·운영하는 과정에서 이용자와의 상호작용 및 조정 능력, 그리고 이에 수반되는 의사소통 능력과 리더십이 중요하게 인식되고 있음을 의미한다.

둘째, '사서의 지식' 영역에서는 '청소년 문화 및 관심사에 대한 이해'가 평균 4.65점으로 가장 높게 나타났다. 이는 청소년의 문화적 특성과 관심사를 반영한 프로그램 기획 및 자료 제공을 위해 관련 지식이 핵심적으로 요구됨을 보여준다.

<표 4> 사서 전체 역량의 중요도 및 만족도 인식 정도

항목	중요도		만족도		
	평균	표준편차	평균	표준편차	
전체	역량	4.28	0.34	3.73	0.55
	사서의 기량	4.32	0.41	3.72	0.61
	사서의 지식	4.11	0.39	3.56	0.57
	사서의 행동 및 태도	4.42	0.39	3.92	0.62

〈표 5〉 ‘사서의 기량’ 영역의 중요도 평가 결과

항목	평균	표준편차	최소값	최대값
청소년과의 상호작용	4.52	0.54	3	5
청소년 참여 및 리더십	4.17	0.86	2	5
성과 및 평가	4.06	0.73	2	5
지역 내의 타 청소년 기관들과 협력을 이끌어 내는 능력	4.15	0.80	2	5
도서관 및 지역사회 내에서 청소년들을 대변할 수 있는 능력	4.10	0.80	2	5
청소년들과 협력할 수 있는 능력	4.48	0.54	3	5
서비스	4.29	0.72	2	5
홍보	4.48	0.54	3	5
지역사회 협력 & 학교·학교도서관 협력	4.38	0.69	3	5
프로그램 기획 및 운영	4.56	0.61	3	5

〈표 6〉 ‘사서의 지식’ 영역의 중요도 평가 결과

항목	평균	표준편차	최소값	최대값
청소년 성장 및 발달	4.27	0.60	3	5
학습 환경(공식 및 비공식)	3.92	0.76	1	5
학습 경험(공식 및 비공식)	3.92	0.95	1	5
청소년들의 발달적 욕구에 대한 이해	4.19	0.74	2	5
청소년 문화 및 관심사에 대한 이해	4.65	0.52	3	5
도서 등 각종 유형의 자료를 포함한 모든 매체에 대한 포괄적인 지식	4.27	0.72	2	5
장서 개발 및 관리	3.96	0.79	2	5
정보 자료 조직	3.83	0.83	2	5
운영 (인력, 예산, 증장기 계획, 평가 및 모니터링)	3.96	0.77	2	5

〈표 7〉 ‘사서의 행동 및 태도’ 영역의 중요도 평가 결과

항목	평균	표준편차	최소값	최대값
커뮤니티 및 가족 참여	4.35	0.62	3	5
문화적 역량 및 대응성	4.42	0.61	3	5
접근성의 형평성	4.38	0.69	3	5
지속적인 학습	4.19	0.53	3	5
청소년들을 개인으로 존중함	4.75	0.48	3	5
청소년들의 변화하는 욕구와 관심사를 따라잡을 수 있는 융통성	4.60	0.53	3	5
창의적인 사고	4.33	0.59	3	5
시설 및 공간	4.35	0.68	2	5
운영(평가 및 모니터링)	4.38	0.60	3	5

셋째, ‘사서의 행동 및 태도’ 영역에서는 ‘청소년들을 개인으로 존중함’이 평균 4.75점으로

가장 높게 나타났다. 이는 청소년을 개별적인 존재로 존중하는 윤리적 태도와 대인관계 역량

이 신뢰 형성의 기반이 되는 핵심 요소임을 나타낸다.

4.2.2 직무역량 만족도 분석

사서의 기량(의사소통, 기술, 리더십) 10개 역량, 사서의 지식(학습 및 성장, 법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅) 9개 역량, 사서의 행동 및 태도(윤리 및 가치, 대인관계, 고객 서비스) 9개 역량의 만족도 분석결과는 각각 <표 8>, <표 9>, <표 10>과 같다.

첫째, '사서의 기량' 영역 중 '프로그램 기획 및 운영'이 평균 4.00점으로 가장 높게 나타났다.

이 항목은 중요도 분석 결과와 동일하게 가장 높은 값을 나타내고 있어, 핵심 직무역량으로 인식됨과 동시에 수행 수준에서도 비교적 긍정적으로 평가되고 있음을 알 수 있다. 이어 '청소년과의 상호작용'(3.94점), '서비스'(3.92점), '청소년과의 협력'(3.85점) 등이 상대적으로 높은 수준을 보였다. 반면 '지역사회 대변 능력'(3.46점)과 '외부 기관 협력'(3.48점)은 비교적 낮은 만족도를 보여, 대외 협력 관련 역량에서 개선 필요성이 나타났다.

둘째, '사서의 지식' 영역에서는 '청소년 성장 및 발달'이 평균 3.83점으로 가장 높았으며, '청

<표 8> '사서의 기량' 영역의 만족도 평가 결과

항목	평균	표준편차	최소값	최대값
청소년과의 상호작용	3.94	0.83	2	5
청소년 참여 및 리더십	3.60	0.89	2	5
성과 및 평가	3.56	0.83	2	5
지역 내의 타 청소년 기관들과 협력을 이끌어 내는 능력	3.48	0.83	2	5
도서관 및 지역사회 내에서 청소년들을 대변할 수 있는 능력	3.46	0.87	1	5
청소년들과 협력할 수 있는 능력	3.85	0.80	2	5
서비스	3.92	0.81	2	5
홍보	3.77	0.76	2	5
지역사회 협력 & 학교·학교도서관 협력	3.63	0.89	2	5
프로그램 기획 및 운영	4.00	0.77	2	5

<표 9> '사서의 지식' 영역의 만족도 평가 결과

항목	평균	표준편차	최소값	최대값
청소년 성장 및 발달	3.83	0.83	2	5
학습 환경(공식 및 비공식)	3.44	0.87	1	5
학습 경험(공식 및 비공식)	3.27	0.84	1	5
청소년들의 발달적 욕구에 대한 이해	3.56	0.85	1	5
청소년 문화 및 관심사에 대한 이해	3.77	0.98	1	5
도서 등 각종 유형의 자료를 포함한 모든 매체에 대한 포괄적인 지식	3.65	0.81	1	5
장서 개발 및 관리	3.60	0.77	2	5
정보 자료 조직	3.38	0.75	2	5
운영	3.50	0.83	2	5

〈표 10〉 '사서의 행동 및 태도' 영역의 만족도 평가 결과

항목	평균	표준편차	최소값	최대값
커뮤니티 및 가족 참여	3.87	0.77	2	5
문화적 역량 및 대응성	4.02	0.78	2	5
접근성의 형평성	3.92	0.86	1	5
지속적인 학습	3.73	0.84	1	5
청소년들을 개인으로 존중함	4.27	0.72	3	5
청소년들의 변화하는 욕구와 관심사를 따라잡을 수 있는 융통성	4.08	0.84	2	5
창의적인 사고	3.69	0.90	2	5
시설 및 공간	3.85	0.85	2	5
운영(평가 및 모니터링)	3.85	0.83	2	5

소년 문화 및 관심사 이해'(3.77점), '매체 지식'(3.65점)이 그 뒤를 이었다. 반면 '학습 경험'(3.27점), '정보 자료 조직'(3.38점) 등은 상대적으로 낮은 수준을 보여, 일부 전문 지식 영역에서 만족도가 낮은 경향이 확인되었다.

셋째, '사서의 행동 및 태도' 영역 중 '청소년들을 개인으로 존중함'이 평균 4.27점으로 가장 높게 나타났으며, '융통성'(4.08점), '문화적 대응성'(4.02점) 역시 높은 수준을 보였다. 이는 관계 중심 역량과 태도 영역에서 비교적 높은 수행 만족도가 유지되고 있음을 의미한다.

종합적으로 살펴보면, 전반적으로 직무역량에 대한 만족도는 중요도에 비해 다소 낮은 수준을 보이는 경향이 나타났다. 특히, 지식 및 협

력 관련 역량에서 상대적으로 만족도가 낮지만, 행동 및 태도 영역에서 비교적 높은 만족도를 유지하고 있는 것을 알 수 있다. 이는 사서가 관계 중심 역량에 대해서는 높은 수행 자신감을 느끼고 있음을 시사한다.

4.3 직무역량 중요도·만족도에 대한 차이 검증

공공도서관 청소년서비스 사서가 인식한 직무역량의 중요도-만족도 차이를 검증하기 위해 대응표본 t검증을 실시한 결과는 〈표 11〉과 같다. 사서의 역량(의사소통, 기술, 리더십)의 중요도는 평균 4.32점, 만족도는 평균 3.72점으로

〈표 11〉 직무역량 중요도-만족도 대응표본 T검증 결과

항목	중요도		만족도		t	p
	평균	표준편차	평균	표준편차		
사서의 역량(의사소통, 기술, 리더십)	4.32	0.41	3.72	0.60	7.020	.001***
사서의 지식(학습 및 성장, 법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅)	4.11	0.39	3.56	0.57	6.621	.001***
사서의 행동 및 태도(윤리 및 가치, 대인관계, 고객 서비스)	4.42	0.39	3.92	0.62	5.440	.001***

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

나타났다. 사서의 지식(학습 및 성장, 법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅)의 중요도는 평균 4.11점으로 나타났고 만족도는 평균 3.56점으로 나타났다. 사서의 행동 및 태도(윤리 및 가치, 대인관계, 고객 서비스)의 중요도는 평균 4.42점, 만족도는 평균 3.92점으로 나타났다. 대응 표본 t검증을 실시한 결과, 사서의 역량(의사소통, 기술, 리더십)에서 t 값은 7.020, $p < .001$ 로 나타났고 사서의 지식(학습 및 성장, 법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅)에서 t 값은 6.621, $p < .001$ 로 나타났다. 사서의 행동 및 태도(윤리 및 가치, 대인관계, 고객 서비스)에서 t 값은 5.440, $p < .001$ 로 나타나 3개의 직무역량 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보인다. 이는 사서 전체 역량(기량, 지식, 행동 및 태도)의 중요도와 만족도를 비교해 중요도가 모든 영역에서 만족도보다 높게 인식되고 있음을 의미하며, 직무 수행 과정에서 기대 수준과 실제 수행 수준 간의 격차가 존재함을 보여준다. 특히 기량 영역에서 가장 큰 차이가 나타나 실무 수행 역량에 대한

개선 필요성이 상대적으로 높음을 알 수 있다.

4.3.1 사서의 기량 중요도-만족도 차이 검증

사서의 기량(의사소통, 기술, 리더십)의 중요도와 만족도의 차이를 분석한 결과는 <표 12>와 같다. 사서의 기량 모든 직무역량에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며, 특히 청소년과의 상호작용, 청소년 참여 및 리더십, 성과 및 평가, 지역 내의 타 청소년 기관들과 협력을 이끌어내는 능력, 도서관 및 지역사회 내에서 청소년들을 대변할 수 있는 능력, 청소년들과 협력할 수 있는 능력, 홍보, 지역사회 협력 & 학교·학교도서관 협력, 프로그램 기획 및 운영은 $p < .001$ 수준에서 유의미한 차이를 보였다. '지역사회 협력 및 학교 협력'(.750), '홍보'(.712), '외부 기관 협력'(.673) 등에서 상대적으로 큰 차이가 나타나, 대외 협력 및 네트워크 기반 역량에서 중요도 대비 수행 수준이 낮은 것으로 확인되었다. 이는 청소년서비스 사서의 직무 수행에서 협력 및 연계 활동이 중

<표 12> 사서의 기량 중요도-만족도 대응표본 T검증 결과

사서의 기량(의사소통, 기술, 리더십)	중요도-만족도 대응차		t	p
	평균	표준편차		
청소년과의 상호작용	.577	.893	4.657	.001***
청소년 참여 및 리더십	.577	.848	4.905	.001***
성과 및 평가	.500	.828	4.352	.001***
지역 내의 타 청소년 기관들과 협력을 이끌어 내는 능력	.673	.923	5.259	.001***
도서관 및 지역사회 내에서 청소년들을 대변할 수 있는 능력	.635	1.103	4.419	.001***
청소년들과 협력할 수 있는 능력	.635	.929	4.924	.001***
서비스	.365	.841	3.134	.003**
홍보	.712	.800	6.410	.001***
지역사회 협력 & 학교·학교도서관 협력	.750	.968	5.589	.001***
프로그램 기획 및 운영	.558	.826	4.867	.001***

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

요한 요소로 인식되고 있음에도 불구하고, 실제 수행 역량은 이에 미치지 못하고 있음을 시사한다.

4.3.2 사서의 지식 중요도-만족도 차이 검증

사서의 지식(학습 및 성장, 법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅)의 중요도와 만족도 차이에 대한 분석 결과는 <표 13>과 같다. 사서의 지식 9개 모든 역량에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며($p < .05$) 특히 학습 환경(공식 및 비공식), 학습 경험(공식 및 비공식), 청소년들의 발달적 욕구에 대한 이해, 청소년 문화 및 관심사에 대한 이해, 도서 등 각종 유형의 자료를 포함한 모든 매체에 대한 포괄적인 지식, 운영(인력, 예산, 중장기 계획, 평가 및 모니터링)은 $p < .001$ 수준에서 유의미한 차이를 보였다. '청소년 문화 및 관심사에 대한 이해'에서 가장 큰 차이가 나타나, 해당 역량이 중요하게 인식됨에도 불구하고 실제 수행 수준은 이에 충분히 도달하지 못하고 있음을 보여준다. 이는 청소년의 변화하는 문화와 관심사를 반영한 서비

스 제공 역량이 향후 강화되어야 할 핵심 영역임을 시사한다.

4.3.3 사서의 행동 및 태도 중요도-만족도 차이 검증

사서의 행동 및 태도(윤리 및 가치, 대인관계, 고객 서비스)의 중요도와 만족도 차이에 대한 분석 결과는 <표 14>와 같다. 9개 모든 직무 역량에서 $p < .001$ 수준에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며, 이는 행동 및 태도 영역 전반에서도 중요도 대비 만족도가 낮은 경향이 존재함을 의미한다.

특히 '창의적인 사고'(.635), '운영(평가 및 모니터링)'(.538), '융통성'(.519) 등에서 상대적으로 큰 차이가 나타나, 변화 대응 및 문제 해결과 관련된 역량에서 개선 필요성이 확인되었다. 다만, 행동 및 태도 영역은 다른 영역에 비해 전반적인 만족도 수준이 상대적으로 높은 편으로 나타나, 관계 형성과 윤리적 태도와 같은 기본 역량은 비교적 안정적으로 수행되고 있음을 보여준다.

<표 13> 사서의 지식 중요도-만족도 대응표본 T검증 결과

사서의 지식 (학습 및 성장, 법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅)	중요도-만족도 대응차		t	p
	평균	표준편차		
청소년 성장 및 발달	.442	.998	3.195	.002**
학습 환경(공식 및 비공식)	.481	.754	4.599	.001***
학습 경험(공식 및 비공식)	.654	.988	4.773	.001***
청소년들의 발달적 욕구에 대한 이해	.635	.950	4.816	.001***
청소년 문화 및 관심사에 대한 이해	.885	.943	6.768	.001***
도서 등 각종 유형의 자료를 포함한 모든 매체에 대한 포괄적인 지식	.615	.867	5.120	.001***
장서 개발 및 관리	.365	.886	2.973	.004**
정보 자료 조직	.442	.978	3.260	.002**
운영(인력, 예산, 중장기계획, 평가 및 모니터링)	.462	.874	3.810	.001***

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

〈표 14〉 사서의 행동 및 태도 중요도-만족도 대응표본 T검증 결과

사서의 행동 및 태도 (윤리 및 가치, 대인관계, 고객 서비스)	중요도-만족도 대응차		t	p
	평균	표준편차		
커뮤니티 및 가족 참여	.481	.828	4.186	.001***
문화적 역량 및 대응성	.404	.846	3.441	.001***
접근성의 형평성	.462	.939	3.546	.001***
지속적인 학습	.462	.917	3.628	.001***
청소년들을 개인으로 존중함	.481	.700	4.954	.001***
청소년들의 변화하는 욕구와 관심사를 따라잡을 수 있는 융통성	.519	.874	4.283	.001***
창의적인 사고	.635	.929	4.924	.001***
시설 및 공간	.500	.939	3.838	.001***
운영(평가 및 모니터링)	.538	.779	4.987	.001***

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

4.4 기타 의견

공공도서관 청소년서비스 활성화를 위해 필요한 직무역량에 대한 사서의 인식을 분석한 결과는 다음과 같다. 전체 응답자 52명 중 34명이 주관식 문항에 응답하였다. 응답 내용을 의미 단위로 분류한 결과 크게 ‘청소년과의 관계’, ‘지속적 교육’, ‘프로그램 및 서비스’, ‘네트워크’, ‘공간’의 다섯 가지 범주가 도출되었다.

첫째, ‘청소년과의 관계’ 범주는 청소년을 동등한 존재로 존중하는 태도와 공감 및 의사소통 능력의 중요성을 강조하는 응답이 다수 나타났다. 이는 청소년과의 상호 존중과 신뢰 기반의 관계 형성이 핵심역량으로 인식되고 있음을 의미한다.

“청소년에 대한 관심과 개방적 사고, 청소년을 어리게만 보지 않고 동등하게 대화할 수 있는 자세가 필요합니다.” (응답자 1)

“청소년을 대상화하지 않고 공동체의 중요한 구

성원으로 인식하고 존중하는 태도에 대한 학습이 필요합니다.” (응답자 2)

둘째, ‘지속적 교육’ 범주는 청소년 관련 최신 트렌드, 진로 및 입시 이해, 프로그램 운영 역량 강화를 위한 실무 중심 교육의 필요성을 강조하는 내용으로 나타났다. 이는 청소년서비스 수행 과정에서 전문성 부담과 교육 지원에 대한 요구가 반영된 결과로 해석된다.

“청소년과 진로, 입시는 해당 시기에 매우 중요하게 작용하기 때문에 청소년 특화 도서관이라면 사서 직무 교육에 전 범위의 이용자뿐만 아니라 특정 이용자에 대한 이해도를 다양하게 높일 수 있는 교육 시설이 필요합니다.” (응답자 3)

“청소년 기반 최신 트렌드를 반영한 다양한 활동을 알아볼 수 있는 교육이 필요합니다.” (응답자 4)

셋째, ‘프로그램 및 서비스’ 범주는 청소년의

관심사와 발달 특성을 반영한 프로그램 기획, 참여율 제고, 학교 연계, 청소년 대상 서비스 확대 등의 필요성을 포함하고 있다. 특히 단순 제공 중심에서 벗어나 청소년 참여형과 수요 기반 서비스로의 전환 필요성이 강조되었다.

“도서관에 청소년서비스가 필요하다는 인식이 안정적으로 확보될 필요가 있어요, 더불어 도서관에 오는 청소년뿐만 아니라 도서관에 오지 않는 청소년에게 도서관이 어떤 서비스를 제공할 수 있을지에 대한 고민이 필요하다고 생각합니다.” (응답자 5)

“청소년의 발달에 필요한 다양한 주제를 아우르는 것이 이상적이지만 청소년의 도서관 방문 횟수 및 프로그램 참여율이 현저히 낮으므로 교과과정 등과 연계하여 홍보하는 등 참여도를 높이는 것이 우선 과제라고 판단됩니다.” (응답자 6)

넷째, ‘네트워크’ 범주는 학교, 학부모, 강사 등 외부 이해관계자와의 협력 및 실무자 간 교류 필요성을 중심으로 나타났다. 이는 청소년서비스가 단일 기관 차원을 넘어 지역사회 기반 협력 체계 속에서 운영되어야 함을 시사한다.

“실제 운영자들 간의 고충을 나눌 수 있는 네트워크가 필요합니다.” (응답자 7)

“학교 담당 선생님과 원활한 업무 연계, 청소년 프로그램 관련 강사들과의 유연한 관계 형성이 중요합니다.” (응답자 8)

다섯째, ‘공간’ 범주는 청소년이 자유롭게 이

용할 수 있는 물리적·심리적 공간의 중요성에 대한 인식으로 나타났으며, 이는 프로그램뿐만 아니라 공간 환경 또한 서비스 활성화의 핵심 요소임을 보여준다.

종합적으로, 청소년서비스 사서들은 관계 중심 역량과 실무역량 강화를 위한 지속적 교육, 그리고 프로그램·네트워크·공간을 포함한 통합적 접근의 필요성을 강조하고 있는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 본 연구의 정량적 분석과 일치하며, 청소년서비스 활성화를 위해 단일 역량이 아닌 다차원적 직무역량 체계 구축이 요구됨을 시사한다.

4.5 논의 사항

연구 결과, 전반적으로 모든 영역에서 중요도가 만족도보다 높게 나타나, 사서가 인식하는 역할과 실제 수행 간 불일치가 있음을 확인할 수 있었다.

먼저, 기량 영역에서는 ‘지역사회 및 학교 협력’, ‘홍보’, ‘청소년 관련 기관과의 협력’에서 중요도-만족도 격차가 크게 나타났다. 협력 및 홍보 역량의 격차는 개인 역량의 부족이라기보다는 구조적·환경적 제약의 결과로 해석할 수 있다. 특히 학교 및 지역사회와의 협력은 조직 간 협력 구조, 제도적 지원에 영향을 받으며, 이는 사서 개인의 노력으로 해결하기에는 한계가 있다. 또한 홍보의 경우 청소년의 낮은 이용률과 참여율을 개선하기 위한 핵심 과제로 인식되고 있음에도 불구하고, 프로그램 모집 과정에서 어려움을 겪고 있어 수행 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이는 청소년의 매체 이용 방식과 소통 특성을 반영한 전략적 홍보 체계가

충분히 구축되지 않았음을 시사한다.

지식 영역에서는 '청소년 문화 및 관심사에 대한 이해'와 '청소년의 발달적 욕구에 대한 이해'에서 비교적 큰 격차가 나타났다. 이는 청소년의 문화적 특성과 발달 단계에 대한 이해가 핵심역량으로 인식되고 있음을 의미한다. 자유 응답에서도 다수의 사서가 청소년의 관심사를 파악하는 능력을 최우선 직무역량으로 제시하였다. 이는 빠르게 변화하는 청소년 문화와 추세에 대응할 수 있는 지속적인 학습 체계의 부재로 해석할 수 있으며, 지속적이고 순환적인 학습 구조가 요구된다.

행동 및 태도 영역에서는 '창의적 사고'와 '청소년 요구에 대한 융통성'이 주요 격차 항목으로 나타났다. 이는 기술 발전과 사회 변화 속에서 사서에게 요구되는 핵심역량이 창의성과 적응력으로 확대되고 있음을 보여준다. 이러한 결과는 미래 사서의 핵심역량으로 창의성, 커뮤니케이션 능력, 조직 관리 능력 등을 강조한 선행 연구(박옥남, 2018; 박태연 외, 2018)와도 맥락을 같이 하는 것으로 사서 역할 변화와 관련된다. 즉, 사서는 기획자·촉진자·조정자로서의 역할을 요구받고 있으나, 조직 구조와 업무 환경이 이를 충분히 뒷받침하지 못하고 있어 수행 수준은 상대적으로 낮게 평가하는 경향을 보이고 있음을 시사한다. 한편, 중요도와 만족도가 모두 높은 핵심 직무역량은 '청소년을 개인으로 존중하는 태도'로 나타났다. 이는 청소년을 독립적인 존재로 인식하고 신뢰 관계를 형성하는 능력이 청소년서비스의 핵심 기반임을 보여준다. 또한 '청소년 요구에 대한 융통성'과 '프로그램 기획 및 운영' 역시 주요 핵심역량으로 도출되었는데, 이는 청소년서

비의 핵심은 기술적 역량은 물론, 관계 중심 가치에 기반함을 시사한다.

외국의 경우 일찍이 IFLA, ALA, YALSA 등 각 기관에서는 관종별 사서들의 직무 역량 강화를 목적으로 직무 유형 및 수준에 따라 가이드라인을 발표해 왔다. YALSA는 청소년 발달 이해, 청소년과의 상호작용, 이용자 참여, 지역사회 및 가족과의 협력, 지속적 학습 등을 핵심역량으로 제시하고 있으며, IFLA 역시 지역사회 및 교육기관과의 협력, 이용자 중심 서비스 제공, 지속적인 전문성 개발을 핵심 요소로 제시하며, 개인의 지속적 학습과 조직 차원의 교육 지원이 필수적임을 강조하고 있다.

본 연구에서 확인된 중요도-만족도 간 격차, 특히 협력 역량, 청소년 이해, 창의성 및 융통성 역량에서의 낮은 만족도는 이러한 국제 기준에서 요구되는 역량이 현장에서 충분히 구현되지 못하고 있음을 보여준다. 따라서 청소년서비스 사서가 갖추어야 할 지식과 기술 및 역량에 대한 직무역량 강화를 위해 정책 및 교육 프로그램 등은 IFLA, ALA, YALSA 등의 국제가이드라인을 고려하여 청소년서비스 현장에 맞게 설계될 필요가 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 공공도서관 청소년서비스 사서를 대상으로 설문을 실시하여 직무역량의 중요도와 만족도 간 차이를 분석하였다. 이를 통해 청소년서비스 수행에서 요구되는 핵심역량과 실제 수행 수준 간의 간극을 이해하고 역량 강화를 위한 개선 방안을 제안하였다.

연구 결과, 모든 역량 영역에서 중요도가 만족도보다 높게 나타났으며, 특히 협력 및 홍보(기량), 청소년에 대한 이해 및 청소년 개인에 대한 존중(지식), 창의성 및 운영(행동 및 태도)에서 격차가 집중적으로 나타났음을 알 수 있었다.

연구 결과에 따라 다음의 시사점을 제시할 수 있다. 첫째, 청소년 사서 전문성 강화를 위한 지속적이고 체계적인 교육 시스템이 필요하다. 특히 협력 역량, 홍보, 청소년 문화 및 트렌드 이해, 창의성 및 융통성 능력 강화 등 중요도-만족도 격차가 큰 영역을 중심으로 교육 프로그램을 구성할 필요가 있다.

둘째, 청소년서비스 사서 간 및 청소년 관련 기관과의 협력 네트워크 구축이 요구된다. 다양한 이해관계자와의 협력 과정에서 발생하는 어려움을 완화하고, 사례 공유 및 공동 프로그램 개발을 통해 실무역량을 강화할 수 있는 기반 마련이 필요하다. 이를 위해, 청소년과의 네트워크 형성, 청소년 관련 기관 및 단체와의 네트워크 형성 활성화를 위해 조직 및 기관 간 연

계 구조를 제도적으로 지원할 필요가 있다.

셋째, 청소년서비스는 프로그램 중심에서 벗어나 청소년과의 관계 중심 서비스로 정립될 필요가 있다.

본 연구는 청소년서비스 사서를 독립적인 연구 대상으로 설정하여 청소년서비스 사서의 직무역량 중요성을 환기한 점에서 의의를 가지며 이는 청소년을 단순한 서비스 수혜자가 아닌 도서관 운영과 문화 형성에 참여하는 주체로 인식한다. 또한 직무역량의 중요도와 만족도 차이를 규명하여 직무역량 개선을 위해 개인 측면은 물론 구조적·환경적 맥락에서 시사점을 제안하였다는 점에서 의의가 있다. 그러나 본 연구는 공공도서관 청소년서비스 사서를 대상으로 하고 표본 수가 52명으로 적어 연구 결과를 일반화하는 데 한계가 있다. 향후 연구에서는 청소년서비스를 제공하는 학교도서관 등 다양한 도서관 유형을 포함한 비교 연구와 질적 연구를 병행하여, 청소년서비스 사서 직무역량을 더욱 심층적으로 분석할 필요가 있다.

참 고 문 헌

- 김신영 (2009). 직무분석을 통한 대학도서관 직무모형 개발 연구. 박사학위논문, 연세대학교.
- 노동조 (2010). 청소년 담당 사서의 역량에 대한 국립중앙도서관 사서의 인식에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 44(3), 199-218. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2010.44.3.199>
- 문화체육관광부 (2025). 2025년도(24년 실적) 공공도서관 통계조사. 출처: <https://www.libsta.go.kr/board/statref/detail/12977>
- 박옥남 (2018). 4차 산업혁명 시대의 도서관 변화와 사서교육 방향에 대한 고찰. 한국문헌정보학회지, 52(1), 285-311. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.1.285>

- 박주현, 강봉숙, 임정훈, 한상우 (2023). 사서교사가 인식하는 직무 역할과 역량 수준 분석. 한국도서관·정보학회지, 54(3), 193-221. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.193>
- 박태연, 한희정, 오효정, 양동민 (2018). 4차 산업혁명 시대 도서관 사서의 핵심업무에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 49(2), 327-356. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.49.2.201806.327>
- 서유진 (2022). 공공도서관의 트윈세대 공간 조성에 관한 사서 인식 연구. 한국청소년시설환경학회, 20(3), 87-98. <http://doi.org/10.55063/KIYFE.2022.20.3.8>
- 윤희윤 (2008). 도서관 아동서비스를 위한 직무분석 연구. 한국문헌정보학회지, 42(2), 5-27.
- 이승민, 임정훈, 강봉숙, 이병기 (2021). 사서교사 직무역량에 대한 중요도·만족도 분석. 한국도서관·정보학회지, 52(3), 177-196. <https://doi.org/10.16981/kliss.52.3.202109.177>
- 이승연, 권나현 (2026). 공공도서관 청소년 장서개발지침 수립을 위한 실증적 연구. 한국문헌정보학회지, 60(1), 221-249. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2026.60.1.221>
- 이연옥 (2025). 공공도서관의 청소년 전용 공간과 서비스에 대한 청소년의 요구 분석. 한국문헌정보학회지, 59(1), 143-167. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.1.143>
- 이진화, 강은영 (2022). 공공도서관 청소년 서비스의 현황과 과제-부산·울산·경남지역을 중심으로. 한국비블리아학회지, 33(1), 95-122. <http://doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.1.095>
- 임정훈, 이승민, 강봉숙, 이병기 (2021). 계층분석방법을 활용한 사서교사 역량의 우선순위에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 52(2), 127-144. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.52.2.202106.127>
- 차성중, 김진묵, 박희진 (2021). 도서관 사서의 역량 가치 평가 연구. 한국문헌정보학회지, 55(1), 107-133. <https://doi.org/10.4275/kslis.2021.55.1.107>
- ALA (2022). The ALA core competences of librarianship. Available: <https://www.ala.org/educationcareers/careers/corecomp/corecompetences>
- IFLA (2011). Guidelines for library services for young adults. Available: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-en.pdf>
- YALSA (2017). Teen services competencies for library Staff. Available: <https://www.ala.org/yalsa/guidelines/yacompetencies>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Cha, Sung-Jong, Kim, Jin-mook, & Park, Hee-jin (2021). A study on the evaluation of librarian's competency value. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 55(1), 107-133. <https://doi.org/10.4275/kslis.2021.55.1.107>

- Kim, Sin Young (2009). A Study on the Development of Duty Model based on the Job Analysis for Korean Academic Libraries. Doctoral dissertation, Yonsei University.
- Lee, Jin-Hwa & Kang, Eun Yeong (2022). Current situation and future tasks for young adult in public libraries: with a special reference to Busan · Ulsan · Gyeongnam. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 33(1), 95-122.
<http://doi.org/10.14699/kbiblia.2022.33.1.095>
- Lee, Seung-Min, Lim, Jeong-Hoon, Kang, Bong-Suk, & Lee, Byeong-Kee (2021). A study on analysis of importance-performance on teacher librarians' competencies. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(3), 177-196.
<https://doi.org/10.16981/kliss.52.3.202109.177>
- Lee, Seung-yeon & Kwon, Na-hyun (2026). An empirical study on establishing collection development guidelines for young adults in public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 60(1), 221-249.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2026.60.1.221>
- Lee, Yeon-Ok (2025). A study on youth needs for youth spaces and services in public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 59(1), 143-167.
<http://doi.org/10.4275/KSLIS.2025.59.1.143>
- Lim, Jeong-Hoon, Lee, Seungmin, Kang, Bongsuk, & Lee, Byeongki (2021). A study on priority of teacher librarians' competencies using AHP (analytic hierarchy process). *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 52(2), 127-144.
<https://doi.org/10.16981/kliss.52.2.202106.127>
- Noh, Dong-Jo (2010). A study on the librarian's recognition of the National Library of Korea about YALSA's competencies for librarians serving youth. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 44(3), 199-218.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2010.44.3.199>
- Park, Ju-hyeon, Kang, Bong-suk, Lim, Jeong-hoon, & Han, Sang-Woo (2023). An analysis of job roles and competency levels recognized by teacher librarians. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 54(3), 193-221.
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.54.3.202309.193>
- Park, Ok-Nam (2018). A study on the changes of libraries and directions of librarian education in the era of the fourth industrial revolution. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 52(1), 285-311. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.1.285>
- Park, Tae-Yeon, Han, Hui-Jeong, Oh, Hyo-Jung, & Yang, Dong-min (2018). A study on the

librarian's key tasks of the era of the 4th industrial revolution. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 49(2), 327-356.

<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.49.2.201806.327>

Suh, Yoo Jin (2022). A study on the librarians' perception about the creation and operation of tween space in public libraries. *Youth Facilities and Environment*, 20(3), 87-98.

<http://doi.org/10.55063/KIYFE.2022.20.3.8>

The Ministry of Culture, Sports and Tourism (2025). 2025 National Public Library Statistics Survey(Based on 2024 Performance). Available:

<https://www.libsta.go.kr/board/statref/detail/12977>

Yoon, Hee-Yoon (2008). A study of the job analysis for library children's services in Korea. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2), 5-27.

