



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석 사 학 위 논 문

경기지역 공공도서관 자원봉사
현황 분석 및 관리 방안 연구

- 도서관 자원봉사 표준매뉴얼을 기준으로 -



2012년

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

김 미 선

석사학위논문
지도교수 조인숙

경기지역 공공도서관 자원봉사 현황 분석 및 관리 방안 연구

- 도서관 자원봉사 표준매뉴얼을 기준으로 -

An Analysis on the Public Library Volunteer Programs
in Gyonggi Province based on the Standard Manual
for Library Volunteers

2012년 06월 일

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

김미선

석사학위논문
지도교수 조인숙

경기지역 공공도서관 자원봉사 현황 분석 및 관리 방안 연구

- 도서관 자원봉사 표준매뉴얼을 기준으로 -

An Analysis on the Public Library Volunteer Programs
in Gyonggi Province based on the Standard Manual
for Library Volunteers

위 논문을 문헌정보학 석사학위 논문으로 제출함

2012년 06월 일

한성대학교 대학원

문헌정보학과

문헌정보학전공

김미선

김미선의 문헌정보학 석사학위논문을 인준함

2012년 6월 일



HANSUNG
UNIVERSITY

심사위원장 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

국 문 초 록

경기지역 공공도서관 자원봉사 현황 분석 및 관리 방안 연구 - 도서관 자원봉사 표준매뉴얼을 기준으로 -

한성대학교 대학원
문헌정보학과
문헌정보학전공
김 미 선

경기지역 공공도서관에서 자원봉사자를 활용함에 있어 도서관마다 자원봉사자에 대한 관리방침의 부재 또는 인식 부족으로 효율적이고 체계적인 관리가 이루어지지 않고 있다. 이에 2009년에 문화체육관광부에서 개발한 도서관 자원봉사 표준매뉴얼에 따라 운영 실태를 조사하고 여기에서 나타난 문제점을 토대로 효율적인 관리 방안을 제시하고자 하였다.

본 연구를 수행하기 위하여 경기지역 공공도서관 167개관을 표본 집단으로 현황 분석을 한 결과 자원봉사 담당직원과 자원봉사자 설문지는 각각 59.0% (101명)와 51.5%(103명)로 회수되었다.

표준매뉴얼에 나타난 세 영역인 기획부문, 관리부문, 행정부문을 기준으로 나누어 본 연구에서는 설문구성과 자료 분석에 적용하였다.

연구 조사내용은 표준매뉴얼의 세 가지 영역으로서 도서관 자원봉사의 기획 부문에서는 도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침 수립 여부, 자원봉사 프로그램 개발 및 운영, 자원봉사 업무계획의 수립, 자원봉사자 모집에 대해 알아보았고, 관리부문에서는 자원봉사자의 선발, 면접, 배치, 자원봉사자에 대한 교육, 자원봉사 활동 관리 감독, 평가를 조사하였다. 마지막으로 행정부문에서는 자원봉사의 위험관리, 인정과 보상, 홍보와 진흥, 자원봉사의 재정 관리에 대

해 알아보았다. 여기서 얻어진 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 자원봉사운영 방침이 마련이 우선으로 필요하다. 또한 단순 보조업무에만 활용되고 있는 현재의 자원봉사 업무를 자원봉사자의 재능기부에도 활용할 수 있도록 전문적인 자원봉사활동 분야에 대한 개발이 이루어져야 한다. 그리고 모집 홍보 시에 대부분 공식적인 홈페이지나 유인물을 이용하는 방법을 사용하고 있지만, 현재 활동 중인 자원봉사자들과 이용자들을 통하여 구두 홍보 등도 중요하다고 본다. 또한 자원봉사자들의 전문성 향상을 위한 교육기회를 마련할 필요가 있다.

둘째, 자원봉사 프로그램에 대한 평가가 정착되지 않아 그 중요성을 인식시키는 것이 필요하다. 또한 도서관의 자원봉사자들이 지속해서 참여하기 위해서는 프로그램별로 동아리를 형성하여 동아리 활동을 통해 자원봉사자들이 소속감을 갖게 하는 것도 중요하다.

셋째, 관리방침을 기준으로 예산을 확보하여 자원봉사자들의 안전관리에 대한 대비책이 필요하다. 또한 자원봉사자들의 불만을 해결하고 사기를 진작시키는 방안으로 보상기준을 수립할 필요가 있다.

이러한 연구 결과를 토대로 효율적인 관리방안으로 두 가지를 제안하고자 한다. 그 첫 번째는 전국 단위나 도 단위의 자원봉사 대회를 개최하여 자원봉사자와 담당직원의 사기 진작을 위한 방안으로 시상하고, 각종 프로그램의 사례발표를 하는 장이 마련되어야 하겠다.

두 번째는 도서관 자원봉사자관리자 양성을 위한 교육프로그램을 제안하고자 한다. 자원봉사담당직원이 전문성을 갖는 것은 도서관 자원봉사의 활성화에 대해 중요한 역할을 하기 때문이다. 자원봉사자관리자 양성을 위한 교육 등에 관해서는 심층적인 후속 연구가 필요하다고 본다.

【주요어】 도서관 자원봉사, 자원봉사자, 자원봉사 표준매뉴얼, 공공도서관

목 차

I. 서론	1
1.1 연구의 필요성과 목적	1
1.2 연구의 방법 및 범위	2
1.3 용어 정의	2
II. 이론적 배경	4
2.1 도서관에서의 자원봉사	4
2.2 공공도서관의 자원봉사 표준매뉴얼	7
2.3 자원봉사 우수도서관 및 자원봉사단체의 사례	10
2.4 선행연구	14
III. 자료 수집 및 현황분석	17
3.1 자료 수집	17
3.2 자원봉사 관리업무 현황분석	18
3.3 자원봉사자활동 현황분석	33
3.4 종합분석	43
IV. 효율적인 자원봉사관리를 위한 방안 및 제안사항	48
4.1 효율적인 관리방안	48
4.2 자원봉사관리를 위한 제안사항	51
V. 결론	56

참고문헌	58
부 록	62
ABSTRACT	87



표 목 차

〈표 1〉 도서관 자원봉사 활동의 관리업무 표준영역	9
〈표 2〉 통진도서관의 자원봉사자 관리	12
〈표 3〉 설문지 문항 구성 표	18
〈표 4〉 담당직원의 인구 사회학적 특성	19
〈표 5〉 담당직원의 주요업무	20
〈표 6〉 도서관별 자원봉사자 수	20
〈표 7〉 자원봉사 운영전략 및 관리방침 수립 여부	21
〈표 8〉 자체도서관 자원봉사 업무 매뉴얼 보유 여부	21
〈표 9〉 프로그램개발을 위한 사전 수요조사	22
〈표 10〉 프로그램 기획 시 참고하는 정보원	22
〈표 11〉 도서관 자원봉사자의 업무영역	23
〈표 12〉 자원봉사자 모집방법	24
〈표 13〉 자원봉사자 선발방식	24
〈표 14〉 구술 면접 시 선발기준	25
〈표 15〉 자원봉사자 업무 배치기준	25
〈표 16〉 자원봉사자 교육 시행 여부	26
〈표 17〉 자원봉사자를 위한 교육 프로그램(도서관)	26
〈표 18〉 자원봉사관리를 위한 전문교육이수 여부	27
〈표 19〉 전문교육 분야에 대한 수요조사	27
〈표 20〉 자원봉사자 담당직원이 갖추어야 할 자질	28
〈표 21〉 자원봉사자와의 소통방법	28
〈표 22〉 봉사활동에 대한 기록방법	29
〈표 23〉 자원봉사자 활동의 중도 포기할 때 대처방안	29
〈표 24〉 자원봉사자가 프로그램 운영할 때 발생하는 문제점	30
〈표 25〉 자원봉사자 활동에 대한 평가 여부	30
〈표 26〉 위험관리 대책 마련 여부	31
〈표 27〉 자원봉사자에 대한 보상기준	31

〈표 28〉 자원봉사자를 보상하는 방법	32
〈표 29〉 자원봉사활동에 대한 홍보자료 구축 여부	32
〈표 30〉 자원봉사 운영 소요 예산 항목	33
〈표 31〉 자원봉사자의 일반적 특성	34
〈표 32〉 직업별 자원봉사자 현황	35
〈표 33〉 자원봉사자 담당 업무분야	35
〈표 34〉 자원봉사자 보유 자격사항	36
〈표 35〉 자원봉사자 모집의 홍보자료 활용에 우선순위	37
〈표 36〉 자원봉사자 업무배치방법	38
〈표 37〉 업무배치 시 자원봉사자의 요구사항	38
〈표 38〉 자원봉사자를 위한 교육프로그램(자원봉사자)	39
〈표 39〉 동아리모임이 자원봉사활동의 지속성에 미치는 영향	39
〈표 40〉 도서관과의 의견조정 방법	40
〈표 41〉 자원봉사활동 평가 시행 여부	40
〈표 42〉 자원봉사활동 평가방법	41
〈표 43〉 자원봉사일지 작성 여부	41
〈표 44〉 자원봉사활동에 대한 인정 효과	42
〈표 45〉 자원봉사자의 선호하는 보상방법	43
〈표 46〉 자원봉사 관리자 기초 공통과목	53
〈표 47〉 자원봉사관리를 위한 도서관 분야 교과과목	54

그 립 목 차

〈그림 1〉 도서관 자원봉사의 3대 구성요소	7
〈그림 2〉 연령별 자원봉사자 현황	35

부 록 목 차

〈부록 1〉 경기도 공공도서관 현황	62
〈부록 2〉 공공도서관의 자원봉사 운영 실태에 관한 설문지(담당직원) ..	70
〈부록 3〉 공공도서관의 자원봉사 운영 실태에 관한 설문지(자원봉사자) ...	75
〈부록 4〉 김포시 통진도서관 자원봉사자 관리지침	79
〈부록 5〉 KOFLA 한국학도서관 전문자원봉사자 교육프로그램	86

I. 서론

1.1 연구의 필요성과 목적

사회가 발전하면서 사람들의 의식 수준은 갈수록 높아져 가고 있다. 그만큼 공공도서관에 대한 사회적 요구는 다양해지고 있는 가운데 도서관의 업무영역은 갈수록 늘어가는 것이 현실이다. 그러나 그러한 수요에 발맞춰 가기에 도서관의 모든 여건에는 한계가 있다. 그런 측면에서 도서관의 자원봉사자는 도서관 업무수행에 꼭 필요한 구성원으로 인식되고 있다.

자원봉사는 공공도서관의 측면에서 본다면 지역주민의 참여로 예산을 절감시키고 도서관 업무를 깊이 이해함으로써 도서관에 대한 홍보 효과를 거둘 수 있고, 자원봉사자로서는 도서관 자원봉사 활동을 통해 자신의 능력 개발과 자아실현의 계기를 마련할 기회가 된다는 점에서 그 활용가치가 높다고 할 수 있다. 또한 자원봉사자는 전문 업무영역에서 각종 동아리 형성을 통해서 이용자에게 다양한 자신의 재능을 기부함으로써 수혜자들의 삶을 풍요롭게 하고, 보조 업무영역에서는 도서관의 부족한 일손을 도움으로써 도서관 협조자의 역할을 담당하고 있다. 따라서 공공도서관 사서에게 자원봉사관리는 매우 중요한 업무라고 할 수 있다.

그러나 자원봉사관리 담당직원의 측면에서 보면 자원봉사자 관리에 대한 전문적인 교육을 받기가 어려워 단순 업무분담으로 업무를 맡게 된다. 그런 연유로 자원봉사관리 업무 담당자는 자원봉사자의 모집, 교육, 훈련, 직무설계와 업무부여 등 다양한 업무를 수행하게 된다.

그러나 실제로 자원봉사자를 활용함에 도서관마다 도서관 자원봉사자에 대한 관리방침의 부재 또는 인식 부족으로 효율적이고 체계적인 관리가 이루어지지 않고 있는 것으로 보인다. 2009년에 문화체육관광부에서 개발한 도서관 자원봉사 표준매뉴얼에 따라 운영 실태를 조사하고 여기에서 나타난 문제점을 토대로 효율적인 관리 방안을 제시하고자 하였다. 본 연구는 표준매뉴얼에 나타난 세 영역을 기준으로 기획부문, 관리부문, 행정부문으로 나누어 설문 구성과 자

료 분석에 적용하였다.

1.2 연구의 방법 및 범위

본 연구는 문헌조사와 설문조사를 통해 이루어졌으며 미흡한 부분은 홈페이지와 전화면담을 통해 조사하여 보완하였다.

첫째, 경기지역 공공도서관에서 자원봉사자 운영에 관한 사례를 조사하고, 경기지역의 31개 시·군에 설치된 167개 공공도서관을 표본 집단으로 선정하였다.

둘째, 표본 집단인 경기지역의 167개 공공도서관 자원봉사업무 담당직원과 자원봉사자를 대상으로 현황조사와 설문조사를 시행하였다.

셋째, 설문지 구성과 연구 분석을 위하여 2009년 문화체육관광부에서 발간한 「도서관 자원봉사 활성화를 위한 교육프로그램개발」이라는 연구보고서 제5장에 기술한 ‘도서관 자원봉사 표준매뉴얼’(이하 ‘표준매뉴얼’이라고 칭함)을 기준으로 삼았다.

넷째, 전화면담을 통해 표준매뉴얼을 개발하여 실제로 사용하고 있는 도서관에 대한 자원봉사자 관리지침마련의 경위와 활용에 대해 면담을 하였다.

본 연구를 전개하기 위하여 표준매뉴얼에서 제시한 효율적인 관리업무의 표준영역을 보면 크게 세 부분으로 나누어 도서관 자원봉사의 기획부문, 관리부문, 행정부문으로 구분하고 부문별로 해당 영역을 세분화하였는데 그 표준영역을 기준으로 하여 설문을 분석하였다.

1.3 용어 정의

본 연구를 수행하기 위하여 사용되는 용어를 다음과 같이 정의하였다.

1) 도서관 자원봉사자

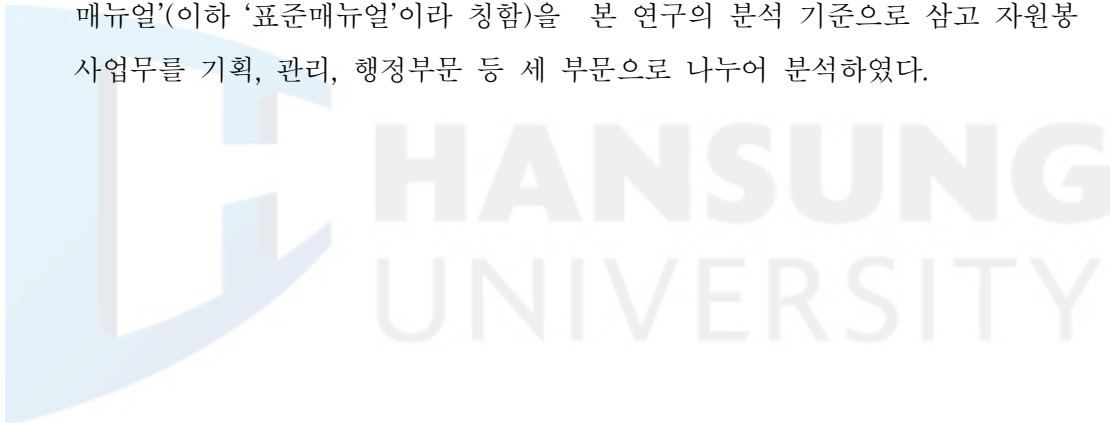
도서관 업무를 보조하거나 전문프로그램을 운영하기 위하여 무상으로 자신의 시간, 노력 및 재능을 이바지하는 사람을 말한다.

2) 도서관 자원봉사 관리자

도서관에서 자원봉사와 관련된 업무를 총괄하는 담당직원으로 자원봉사자의 모집에서부터 홍보, 상담, 프로그램 기획 등의 전반적인 업무를 담당한다. 일반적으로 도서관현장에서는 사서, 행정직, 기능직 등 다양한 직렬의 직원이 이 업무를 담당한다. 본 연구에서는 ‘자원봉사 담당직원’이라는 용어로 동일하게 사용하였다.

3) 도서관 자원봉사 표준 매뉴얼

2009년 문화체육관광부에서 수행한 프로젝트 보고서 「도서관 자원봉사자 활성화를 위한 교육 프로그램개발」 중 제5장에서 기술된 ‘도서관 자원봉사 표준 매뉴얼’(이하 ‘표준매뉴얼’이라 칭함)을 본 연구의 분석 기준으로 삼고 자원봉사업무를 기획, 관리, 행정부문 등 세 부문으로 나누어 분석하였다.



II. 이론적 배경

2.1 도서관에서의 자원봉사

2.1.1 도서관 자원봉사의 개념

자원봉사란 “다른 사람을 위해 공사조직에 자발적으로 참여하여 금전적 보상이나 이득과 관계없이 무상으로 시간과 노력 등을 서비스하며 사회문제의 해결과 자기실현을 성취하고자 하는 활동”(최용 외 2005)이라고 할 수 있다.

도서관에서의 자원봉사란 도서관이라는 사회적 기구에 자원봉사라는 사회적 행위가 결합한 개념이다(조찬식 2009). 더불어 자발성, 복지, 무보수성을 특성으로 지닌 사회적 활동이 도서관의 제 기능과 역할을 다 할 수 있도록 도서관 운영에 반영된 것이다. 또한 도서관이 맡은 소명과 기능을 보다 효과적으로 달성하게 해주는 사회적 인적자원의 활용이라고 할 수 있고 사회의 요구나 필요 때문에 자연 발생적으로 나타나게 된 자원봉사활동이 도서관에 적용되는 것을 말한다(문화체육관광부 2009).

우리나라에서의 도서관 자원봉사의 시작은 1990년대 중반 이후로서 자원봉사활동의 역사가 그리 길지 않다(문화체육관광부, 2008). 자원봉사자 활용실태에 대한 연구는 2001년에 한국도서관 협회에서 「도서관 자원봉사 실태조사 및 봉사표준모델 개발」을 통해 자원봉사자 활용실태를 조사하였고, 2008년에는 문화체육관광부 도서관정보정책기획단에서 「도서관 자원봉사자 현황분석」을 통해 실태를 조사한 바 있다. 2009년에는 문화체육관광부에서 자원봉사 표준매뉴얼을 개발하면서 전국의 50개의 공공도서관을 대상으로 활용실태를 조사하였다.

일본에서는 1995년에 일본도서관협회가 공공도서관의 자원봉사자 도입현황에 대해 아동서비스, 장애인서비스, 자료정리, 환경정비, 대출 반납, 기타활동 등 6개 분야로 나누어 도서관에서 자원봉사자를 활용분야를 조사한 바 있다(문화체육관광부 2009).

2.1.2 도서관 자원봉사의 구성요소

도서관 자원봉사의 3대 구성요소는 자원봉사자, 자원봉사 담당직원 그리고 자원봉사 프로그램이다(문화체육관광부 2009). 이들의 특성을 살펴보면 다음과 같다 .

첫째, 자원봉사자는 자발적으로 도서관에 자원봉사를 지원하여 자원봉사자 기초교육을 받고 도서관에 대한 이해를 넓힐 기회를 가진다. 또한 봉사에 필요한 교육을 받고 더욱 전문적인 봉사를 할 수 있도록 전문적인 교육을 받기도 한다. 또한 자원봉사자는 이용자와 직원의 이중지위를 갖는 특성이 있다. 이들은 이용자의 입장과 직원으로서 도서관을 바라볼 수 있는 위치에 있는 사람들로서 단순한 보조업무에서부터 자신의 재능을 기부하거나 동아리활동을 통해 자원봉사활동을 한다. 따라서 이들을 통해 도서관에 대한 홍보와 프로그램에 대한 홍보사의 역할도 할 수 있다.

또한 자원봉사자의 역할은 서비스가 필요한 사람에게 개인적으로 사람을 돕는 활동을 하며 도서관의 행사 및 업무를 지원하는 활동을 한다. 사회적으로 도서관 업무의 보완적 역할을 하고, 문제 해결에 지역사회의 지지를 촉진하는 협력자의 역할도 한다(최용 외 2007).

둘째, 자원봉사 담당직원은 자원봉사관리자로서 자원봉사 전반에 관한 전문적인 교육·훈련을 받고 기관이나 시설에서 자원봉사 관리 및 조정에 관한 일을 주 업무로 하는 유급직원으로 자기 자신도 자원봉사활동에 참여하고 있는 사람, 또는 이미 활동하고 있는 자원봉사자에게 자원봉사자로서 상담할 수 있는 사람, 자신의 활동체험을 근거로 활동의 내용, 분위기, 유의점 등의 활동정보를 전달하는 사람이며 자신의 활동뿐만 아니라 자원봉사활동 전반에 대해서 지식이 있는 사람으로 상담 및 정보전달과 활동을 권유하고 활동에 참여하도록 계기를 만들어주고 도와주는 사람이라고 할 수 있다(Wilson 1981).

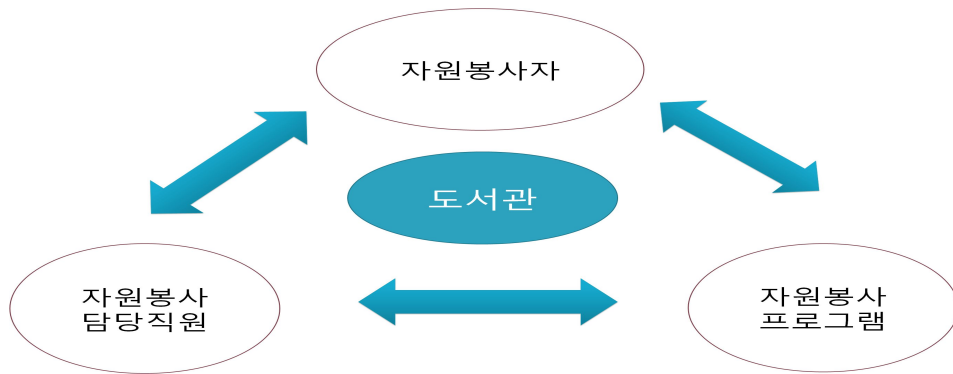
그리고 자원봉사자들을 모집하기 위하여 홍보하고, 관리 및 통제하며 자원봉사자들을 활용한 프로그램개발 및 기획을 통해 자원봉사자가 원만하게 정착할 수 있도록 돕고 자원봉사자들을 도서관의 전적인 지지자로 만들고 도서관 측과 자원봉사자 양측 대변자의 역할을 한다.

그러나 도서관 자원봉사가 아무리 이타적이고 숭고한 정신에 바탕을 둔 사회적 활동이라고 할지라도 체계적이고 구체적인 운영과 관리가 이루어지지 않으면 그 의미를 살리기 어렵다. 자원봉사자는 심리적 동기에 크게 영향을 받기 때문에 자원봉사자에 대한 관리는 활동의 지속성과 서비스의 효과에 상당한 영향을 미치게 된다. 따라서 자원봉사관리자(사서 또는 담당직원)는 담당직원들에 대한 교육과 훈련이 매우 중요하며, 바람직한 도서관 자원봉사관리자로서 기능할 수 있는 유자격 직원을 양성하고 이용할 수 있도록 교육체계 또는 협력 체계를 구축하는 것이 실현되어야 할 필요가 있다(문화체육관광부 2009). 도서관 자원봉사에서 자원봉사 담당직원의 교육, 훈련의 정도는 자원봉사자에 대한 태도로 표현되는데, 이것은 도서관 자원봉사 프로그램의 성패를 가름하는 매우 중요한 요소이다.

이러한 자원봉사관리자의 활동과정을 살펴보면, 자원봉사프로그램 기획, 업무설계, 모집, 면접과 선발, 오리엔테이션과 훈련, 지도감독, 유지와 인정, 평가, 긍정적 교정, 해고 등이 있다. 이는 자원봉사자를 운영하는 모든 기관에 공통적인 과정으로 도서관에서도 같은 과정을 거쳐 자원봉사자를 운영하고 있다.

셋째, 자원봉사프로그램은 자원봉사자들이 활동할 여건을 마련하고 자아실현을 할 수 있는 장을 제공하는 것이다. 자원봉사프로그램의 활성화가 이루어지면 그 지역의 특색에 맞는 다양한 프로그램을 개발할 수 있다. 자원봉사프로그램의 개발 형태를 보면 보통은 자원봉사 담당직원이 프로그램을 개발하지만, 자원봉사자 스스로 프로그램을 기획하기도 하고 또는 도서관에서 문화프로그램을 수강한 후 동아리를 형성하여 프로그램을 기획하기도 하는 등 여러 가지 방식이 존재한다.

이 세 가지 요소는 도서관 자원봉사의 필수 구성요인이 된다. 각각의 역할이 다르다 하더라도 자원봉사와 관련하여 도서관을 중심으로 자원봉사자, 자원봉사자 담당직원, 자원봉사프로그램은 그림과 같이 상호 연관성을 가진다. 상호 유기적인 관계로서 원활한 관계가 이루어진다면 도서관의 활성화에 크게 이바지할 가능성이 많다고 할 수 있다(그림 1 참조).



〈그림1〉 도서관 자원봉사의 3대 구성요소

2.2 공공도서관의 자원봉사 표준 매뉴얼

국내 도서관 자원봉사 관리 모델의 시초는 2001년에 한국도서관협회에서는 공공도서관이 자원봉사자들을 효과적으로 관리하는 데 지침이 되도록 「도서관 자원봉사 실태조사 및 봉사표준모델 개발」(한국도서관협회 2001)을 개발하였다. 뒤를 이어 2009년 문화체육관광부는 「도서관 자원봉사자 활성화를 위한 교육 프로그램개발」을 통해 도서관에서의 자원봉사 관리에 대한 이론적 배경을 구축하였다. 또한 도서관 자원봉사 운영 및 관리에 대한 실태조사를 시행하여 도서관 자원봉사의 문제점 제시와 활성화에 대한 방향을 설정하였으며, 도서관 활성화 방안을 모색하고 도서관 자원봉사 표준매뉴얼을 개발하였다(문화체육관광부 2009).

문화체육관광부가 개발한 표준매뉴얼의 내용을 보면 기획부문, 관리부문, 행정부문으로 크게 나뉘어 있다. 세 가지 영역별로 4단계의 세부 영역에 대해 업무절차 및 과정, 사례 및 예시 등을 제시함으로써 실제로 자원봉사 담당자가 현장업무에 바로 적용할 수 있도록 개발이 되어 궁극적으로 자원봉사 업무에 표준을 마련하였다고 할 수 있다. 도서관 자원봉사 기획 부분은 운영전략 및 관리방침의 수립, 자원봉사 프로그램개발 및 운영 업무 계획의 수립과 모집 등의 영역과 도서관 자원봉사 관리부문으로 선발, 면접 및 배치, 교육, 자원봉사활동 관리감독, 자원봉사자에 대한 평가 등의 영역, 그리고 도서관 자원

봉사의 행정부문으로 위험관리, 인정과 보상, 자원봉사 홍보와 진흥, 재정관리 등 12가지 영역으로 구분되었다.

도서관 자원봉사의 운영 및 관리가 적절하게 이루어지려면 보다 체계적이고 유기적인 구조와 내용의 이해 및 분석이 있어야 한다. 일반적으로 도서관 자원봉사는 상호 유기적인 관계에 있다. 도서관 자원봉사활동에 대한 효율적인 관리업무의 표준영역을 살펴보면 <표 1>과 같다(문화체육관광부 2009).



〈표 1〉 도서관 자원봉사 활동의 관리업무 표준영역

영역	업무	내용
기획	① 도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침 수립	전략과 관리방침을 문서로 만들고 내외부의 관계자들이 이를 공유하고, 지속적인 갱신
	② 도서관 자원봉사 프로그램 개발 및 운영	목적과 목표가 분명한 도서관 자원봉사 프로그램 개발 지역사회와 이용자 요구조사/프로그램 기획/실행/평가
	③ 도서관 자원봉사 업무계획의 수립	도서관이 필요한 업무 세분화하여 계획하고 업무설명서 마련 자원봉사자 필요업무 조사/ 업무설명서 작성
	④ 도서관 자원봉사 모집	가장 적합한 자원봉사자를 표적화하고 모집홍보 전략을 통해 적임자 모집 모집대상자 결정/모집 메시지 및 홍보수단 결정 /모집 활동 실행 및 평가
관리	⑤ 도서관 자원봉사자의 선발 면접, 배치	자원봉사자 욕구를 파악하기 위해 면접 시행하고 적재적소에 배치도서관 자원봉사활동 신청서 작성 /도서관 자원봉사활동에 대한 설명 및 안내
	⑥ 도서관 자원봉사에 대한 교육	자원봉사자 및 관리자가 역할과 업무를 효과적으로 수행하도록 적합한 교 육과정 개발 /교육계획 수립/자원봉사자와 관리자 교육 실행 및 평가
	⑦ 도서관 자원봉사활동 관리 감독	목표를 달성하도록 지속해서 정보와 피드백 제공 관리 감독 체계 수립 및 실행/ 모니터링, 상담 및 조정/문제 및 갈등해결
	⑧ 도서관 자원봉사자에 대한 평가	활동실적, 업무능력, 태도 등 자원봉사자의 능력이나 가치를 측정 평가 평가 계획 및 기준수립/ 시기 및 방법 결정/ 이의 신청/평가결과의 활용
행정	⑨ 도서관 자원봉사의 위험 관리	위험요인을 파악하여 체계적인 해결방안 수립 위험관리체계 수립/상해보험 및 관리 /활동 계층별 위험 관리와 평가
	⑩ 도서관 자원봉사의 인정과 보상	적절한 인정과 보상 제공 기대요구 파악/ 인정보상 기준 마련/ 인정보상 실행
	⑪ 도서관 자원봉사의 홍보와 진흥	자원봉사의 가치와 활동기회를 알리기 위해 홍보전략 수립 캠페인 및 행사 개최/ 언론 홍보
	⑫ 도서관 자원봉사의 재정관리	전략과 목표를 달성하는 데 필요한 전반적인 관리사항 운영 점검 소요경비의 산출/ 예산 및 예산통제

2.3 자원봉사 우수도서관 및 자원봉사단체의 사례

2011년도부터 한국도서관협회에서는 도서관 자원봉사 관리시스템(LVMS)을 운영하고 있다. 협회에서는 도서관의 관리시스템 고도화 및 활성화를 위해 2011년 “도서관 우수자원봉사자 선정 및 도서관 자원봉사 우수사례를 선정한 바 있다. 그 중 경기도 지역에 있는 공공도서관에서 수상한 사례를 중심으로 소개하고자 한다. 즉, 도서관에서 문화교실과 같은 교육과정을 이수한 후 동아리를 형성하여 자원봉사활동을 하는 사례로 수상한 경기도립 발안도서관의 사례와 자원봉사 표준매뉴얼에 따른 도서관 자원봉사 운영 우수사례로 김포시 통진도서관의 사례를 소개한다.

이어서 도서관계의 자원봉사 단체의 모범 사례로 도서관의 후원단체인 “도서관친구들”의 활동사례와 40년간 지역사회운동과 평생교육운동을 펼쳐 KACE(한국지역사회교육협의회)의 부설기구인 ‘도서관친구’ (KOFLA Korean -Friends of Library Association)의 활동사례를 소개한다.

2.3.1 자원봉사 우수도서관 수상사례

1) 경기도립 발안도서관의 자원봉사 운영사례

경기도립발안도서관은 문화교실 프로그램인 ‘어린이 지도자 3급’ 프로그램을 운영을 마치고 자격증을 취득한 주부들이 북아트 자원봉사 동아리 ‘상상날개’를 조직하였다. ‘상상날개’는 매달 셋째 주 토요일 ‘북아트와 만나는 시간’으로 초등학생 대상의 북아트 수업을 진행하고 있으며, 도서관 주간 및 독서의 달 특별행사로 유아부터 성인까지 모두 참여하는 북아트 체험마당을 운영하고 있다.

발안도서관의 사례는 지역 주민을 대상으로 요구에 의한 자격취득 프로그램을 개설하여 평생교육의 욕구를 해결해 주고, 자원봉사 동아리를 조직하여 서로의 유대감을 형성하며, 자원봉사활동을 통해 자기계발 및 자아실현의 기회를 제공하는 경우이다.

2) 김포시 통진도서관의 자원봉사 운영사례

김포시 통진도서관은 2009년에 개관을 준비하면서 자원봉사 운영의 필요성을 느껴 문화체육관광부에서 제공한 「도서관 자원봉사자 활성화를 위한 교육 프로그램」을 참조하여 도서관 자체적으로 자원봉사 매뉴얼을 개발하였다. 이 도서관에서는 학생자원봉사와 전문자원봉사자를 체계적으로 선발하고 배치하여 효율적으로 자원봉사자를 활용하고 있다. 이를 위해 자원봉사 담당직원은 도서관 이용자 설문조사를 바탕으로 영역별 자원봉사자를 모집하여 강좌를 개설하고, 자원봉사센터에 수요처로 등록하였다. 그리고 사전 자원봉사자 교육을 위한 업무 전반에 관련된 자원봉사 교육서를 개발하였다.

자원봉사자 관리지침(부록 4 참조)에 따르면 그 내용은 자원봉사 프로그램 기획 면에서 자원봉사활동의 활성화를 통한 민·관·학 기관 간의 다양한 협력을 지원하고 지역사회의 나눔 문화 형성을 위한 다양한 봉사 영역 개발하여 지역사회의 관계 기관과의 협조체제 구축 및 봉사터전을 확보하였다.

모집과 홍보 면에서는 행사 및 홍보매체를 통해 체계적으로 홍보활동을 하여 가시적인 효과뿐만 아니라 자원봉사에 대한 인식을 개선할 수 있도록 하였다. 면접 및 배치를 살펴보면 모집 홍보 후 개인별 자격사항에 따른 프로그램을 개발하고 배치하였다. 교육과 훈련 면에서는 사전에 자원봉사자 교육을 위한 자원봉사 교육서를 개발하여 교육을 시행하였고 강좌 수강 후에는 자원봉사자로 양성하고 있다.

자원봉사자 지도와 감독에서는 자원봉사활동을 하는 동안 수시로 피드백을 해주고 같이 의논하며 갈등이 해소될 수 있도록 하고 있다. 평가 부분에서는 다양한 형태의 간담회를 실시하여 소통의 장을 마련하고 통진도서관 카페를 통한 자원봉사자 활동 소식란을 운영하며 통진도서관에 바라는 희망 사항을 수렴하고 있다. 인정과 보상 측면에서는 봉사활동 완료할 때 봉사활동확인서를 발급해주고 봉사활동비 1만 원을 지급하며 자원봉사센터에 마일리지를 적립하여 주고 도서 대출은 5권에서 10권으로 상향조정 해주며, 강좌 및 강연 신청 시 우선하여 접수를 해주고 있다(한국도서관협회 2011). 이를 표로 정리하면 다음과 같다.

〈표 2〉 통진도서관의 자원봉사자 관리

업무	내용
프로그램 기획	자원봉사활동의 활성화를 통한 민·관·학 협력지원 지역사회 나눔 문화 형성을 봉사영역 개발
모집 · 홍보	행사 및 홍보매체를 통한 홍보활동
면접 및 배치	개인별 자격사항에 따른 프로그램 개발 및 배치
교육·훈련	자원봉사자 관리 매뉴얼 지침 수립 봉사교육서를 통해 사전 자원봉사자 교육
지도 · 감독	자원봉사활동 중 수시로 피드백 도서관 카페 운영
인정 및 보상	봉사활동에 따른 확인서 발급/봉사활동비 지급 도서 대출 권수 상향 조정/강좌 우선 접수

2.3.2 도서관 자원봉사 단체의 소개

1) 도서관친구들(Friends of the Library)

‘도서관친구들’의 사전적 의미는 ‘홍보와 모금활동을 통하여 특정도서관을 후원하기 위해 결성된 도서관에 관심이 있는 개인들의 단체이다. Wallace (2003)에 의하면 책을 구매하고 도서관을 후원하기 위해 1896년에 결성된 미국 캘리포니아 주 San Juan Batista의 San Juan Batista Library Auxiliary와 Davis Library Club에서 그 기원을 찾기도 하고, 1900년대 초 독일과 프랑스의 공공도서관과 국립도서관에서 시작하였다고 보기도 한다. 이후 영미권의 국가들을 중심으로 10여 개국에서 ‘도서관친구들’이 결성되어 봉사활동이나 기부문화, 자발적 참여문화 등 미국인들의 독특한 시민의식과 일치한다는 점에서 특히 활성화되고 있다(Wallace 2003, 오동근 2006에서 재인용)

국내에서는 2005년 광진 구립도서관을 중심으로 ‘도서관을 돕는 사람(도·힘·사)’들이 결성되어 한 도시 한 책 읽기의 행사에 도서관 회원들이 모금하여 200권을 기증한 데서 시작되었다. 그 후 ‘도·힘·사’는 오늘날의 공공도서관

은 자원봉사영역을 확장하여 공공도서관의 주인으로서 도서관의 운영과 활동을 돕고 도서관의 진정한 가치를 주민에게 적극 알려 주민이 직접 참여하게 하는 모임이 필요하다는 의견을 수렴하여 ‘도서관친구들’이라는 단체 명칭을 현재와 같이 변경하여 활동하고 있다.

현재 도서관친구들이 하는 주요활동에는 기금모금, 문화행사 주관, 홍보활동, 자원 활동, 캠페인과 로비, 지역주민 연계활동 등이 있다. 이 단체의 원칙은 기금사용에서 회비와 수익사업을 통한 수익금으로 이루어진 자금은 전액을 도서관을 위해 사용하고, 도서관에 불만을 제기하기보다는 칭찬할 일을 찾아 널리 소문을 내고, 매월 한 권의 책을 읽고 토론하는 모임을 가지고 있으며, 도서관이 상을 받도록 후원하고, 정부의 지원이나 기업의 후원을 받지 않는 것이다(한국도서관협회 2011).

2) KACE 도서관친구 (KOFLA - Korean Friends of Library Association)

KOFLA는 1969년에 설립된 지역사회교육협의회(KACE-Korea Association for Community Education)의 부설기구로서 1998년부터 ‘학교도서관 가꾸기 운동’을 시작으로 지역사회에서 소외되기 쉬운 아이들을 위해 지역사회의 도서관 환경을 개선하며, 세계 각 지역에 Korean Heritage Library를 만들어 학교도서관 설치를 지원하는 단체이다. 특히 미래의 사서가 될 문헌정보학과 학생들이 많이 참여함으로써 도서관에서의 자원봉사의 역할에 대한 중요성을 알게 되는 단체라고 할 수 있다.

주요활동으로는 저개발 국가기념 도서관 만들기과 KOFLA 교육을 시행한다. 그 내용을 살펴보면, 한국학에 관련된 도서관 전문자원봉사자들이 국제개발과 도서관을 연계하기 위한 다양한 주제 분야의 교육, 견학, 체험 등 7개 영역에 대해 170여 시간의 전문교육과정(부록 5 참조)이다.

또한 KOFLA는 도서기증운동과 국내의 도서관견학을 통해 도서관 운영에 대한 이해를 높이고, 한국학 추천 자료에 대한 목록을 만들어 국외 한국학 자료 선정 시 장서 선정에 참고할 수 있는 분야별 자료를 만들고 있다. 더불어 외국 한국학 도서관 만들기를 위한 홍보 동영상을 제작하여 외국 공공도서관

국제 코너의 한국학 자료의 열악함을 알리고 한국학 자료지원의 필요성을 알리는 일을 하고 있다(한국지역사회교육협의회(KACE) 참조).

2.4 선행연구

공공도서관에서의 자원봉사에 대한 선행연구는 자원봉사관리모델의 개발, 자원봉사활성화방안, 자원봉사담당직원과 관련된 연구가 진행되었다. 그 연구 내용을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 자원봉사의 관리모델에 관한 연구는 다음과 같다.

설문원(2002)은 자원봉사의 활용은 도서관 서비스에 활력을 불어넣을 수 있는 중요한 전략으로서, 활용영역을 적극 개발하고, 체계적으로 관리할 필요가 있다고 보고, 공공도서관이 자원봉사를 효과적으로 관리하기 위한 관리모델을 제시하였다. 또한 연구자는 미국과 일본의 도서관 자원봉사활용 추세를 조사하였고, 전국 공공도서관을 대상으로 설문조사를 시행하여 자원봉사의 활용실태를 조사하였다. 그 결과를 바탕으로 단계별 자원봉사관리모델을 제시하였고, 공공도서관에 적용할 수 있는 세부관리지침을 제안했다.

조찬식(2009)은 공공도서관 자원봉사의 활성화를 도모하기 위해 설문조사를 통하여 현재 우리나라 공공도서관 자원봉사의 운영과 관리 실태를 기획부문, 관리부문, 행정부문으로 나누어 조사하고 이를 바탕으로 공공도서관 자원봉사의 활성화 방안과 전망을 제시하여 도서관 자원봉사의 운영 및 관리에 대한 이해 증진에 일조하고자 하였다.

둘째, 도서관 자원봉사활성화방안에 관한 연구는 다음과 같다.

오동근(2002)은 자원봉사자의 행동요인에 관한 연구를 위해 사회복지분야에서 사용하는 자원봉사에 대한 행동모델을 공공도서관에 적용하여 환경적 요인, 역할 모델요인, 보상요인, 인지요인 등이 미치는 영향을 분석해서 통계적으로 유의한 영향을 미치는 결과를 추출한 결과, 공공도서관에 대한 충성도는 자원봉사자의 행동요인을 설명하는 중요한 요인임을 밝혔다.

이재민 외(2004)는 자원봉사활동 만족도의 결정요인과 관련하여 업무인식도, 업무 적절성, 담당직원과의 관계, 동료자원봉사자와의 관계, 활동대상자와의

관계 등이 긍정적이면 만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 보고 연구를 진행하였다. 그 결과 자신이 수행하고 있는 봉사활동에 대한 태도와 인식이 무엇보다 중요하며, 담당직원의 태도, 인정과 보상에서 충분한 정서적 인정, 자원봉사 교육경험의 여부가 만족도에 영향을 미친다고 밝히고 있다.

Barnes와 Sharpe(2009)는 자원봉사의 감소에 대하여 자원봉사자들의 생활방식의 복잡화, 비공식적이고 비체계적인 조직, 자원봉사와 기관과의 충돌이 원인이라고 지적하고, 업무에 기초한 관계망을 형성하고 자원봉사자에 더 많은 여유를 주고 기관과 자원봉사자가 앞으로의 계획을 함께 나누는 것이 필요하다고 제안하였다.

셋째, 도서관 자원봉사담당직원의 훈련과 관한 연구는 다음과 같다.

공민정(2005)은 자원봉사자의 필요성 및 문제점을 개선해 나가기 위한 실질적인 전담부서 및 관리자가 없으므로 봉사자 개인에 대한 사향을 자세히 파악하지 못하여 봉사자와 담당자 간 직무욕구의 불균형이 발생한다고 보았다. 이러한 결과 활용기관의 업무수행에 지장을 가져오거나 봉사자 자신이 오래가지 못하고 중도 탈락하는 사례가 있게 되므로 이러한 기관의 자원낭비 현상이 늘어나는 현실에서 자원봉사활동을 보다 체계적으로 효율적으로 추진하기 위해서는 자원봉사자를 지도, 육성할 수 있는 전담부서 및 관리자가 반드시 필요하다고 밝히고 있다.

이경희(2003)는 자원봉사자를 위한 활동프로그램이나 교육프로그램을 체계적으로 갖고 있지 못한 우리나라의 실정에 주목하여 공공도서관 및 평생학습기관의 자원봉사자를 위한 교육프로그램을 제안하였다. 또한 기관과 자원봉사자의 중간역할을 담당하여 업무의 원활함을 도모하기 위해서는 자원봉사관리자가 필요하다고 주장하였다. 자원봉사관리자는 봉사활동 교육, 봉사활동 프로그램 개발, 봉사활동 평가를 통한 피드백을 진행하여 자원봉사활동의 활성화를 도모해야 한다고 지적하고 있다.

전수연(2011)은 조사대상 공공도서관 중에서 자원봉사 도서관전담직원이 있는 경우는 7.3%에 그치고 75% 이상이 자원봉사업무지침을 보유하고 있지 않으며, 자원봉사자의 모집과 배치 부분에서도 수동적인 방법으로 실시하고 있으며, 도서관 자원봉사의 활성화를 위해서는 사서들의 자원봉사자에 대한 인

식전환을 통한 동기부여의 확산이 필요하다고 주장하고 있다. 이에 도서관 자원봉사의 존속과 발전을 위해서는 체계적인 관리가 필요하고, 이를 위해서는 도서관은 사서와 자원봉사자의 인식전환을 통한 현실적인 자원봉사활용체제를 갖추어야 한다고 주장하였다.

정갑영 외(1998)는 문화 자원봉사관리자 양성 및 교육과 관련하여 단기 교육프로그램으로 문화교육론, 자원봉사 활동론, 인간관계론, 지역사회개발론, 방법론, 성인 학습론 등으로 나누어 세부적으로 교육목적, 내용, 교육시간까지 제시하였다. 또한 중장기양성방법으로 대학 정규과정에서의 평생교육사 자격 관련 양성, 사회교육원과 평생교육원의 비형식 교육의 확대 등을 제시하였다. 이를 제도적으로 뒷받침하기 위해서는 프로그램 시행에 따른 시설의 지원, 재정지원이 필요함을 제안하였다.

Cumins(1998)는 자원봉사자에 대한 지도력에서 자원봉사 조직의 실패는 리더십의 부재에서 기인한다고 보통 생각하기 쉽지만, 사실은 여러 가지 다른 요인이 있을지도 모른다고 밝혔다. 자원봉사 조직에서 조직의 목표나, 자원봉사자의 목표, 정보 흐름, 피드백은 결정적인 역할을 한다고 보았다. 아울러 적극적인 경청, 상담제, 평가, 공개적인 담화 등이 자원봉사 조직을 이끌고 가는 데 중요한 요소라고 제안하였다.

Deslandes와 Rogers(2008)는 자원봉사를 위한 훈련구조를 세 단계로 마련하였다. 기초단계, 발달단계, 리더십 마스터 단계는 각각 자원봉사자, 자원봉사관리자, 기관을 위한 것이다. 이러한 훈련구조는 기관의 입장에서는 자원봉사관리체계를 모의적인 실험을 해 볼 수 있는 최고의 방안이 되고, 자원봉사자에게는 지속성을 유지하는 수단이 될 수도 있다. 자원봉사자에게는 자원봉사에 대한 자신감을 갖게 하고, 관리자와 기관에 입장에서는 그러한 훈련과정을 통해 자원봉사자를 확보할 수 있다는 장점이 있다. 자원봉사자는 훈련을 받아야 하고 또한 받을 권리가 있다고 하였다.

Lesley(2006)는 자기 경영을 통한 자원봉사자 관리를 통해 자원봉사자 관리를 하는 방법을 소개하고 있다. 담당 사서의 자기 경영기술과 태도가 자원봉사자의 프로그램이 성공할 것인지를 가늠하는 중요한 요인이라고 지적하면서, 사서는 도서관과 인적자원이 결합하여 효율적인 프로그램을 운영하는 결정적인 역할자라고 밝히고 있다.

Ⅲ. 자료수집 및 현황 분석

3.1 자료수집

3.1.1 조사내용 및 방법

공공도서관의 자원봉사 운영 실태를 조사하기 위하여 「경기도 공공도서관 연감(2011년)」에 제시된 경기지역 31개 시·군 전체 167개(2011년 3월 현재) 공공도서관을 표본 집단으로 구성하였다.

자원봉사 담당직원(사서를 포함한 기능직, 행정직)을 대상으로 3가지 부문 즉 기획, 관리, 행정 등 세 부분에 대해 12영역으로 나누어 설문지를 구성하여 담당직원으로서 또는 도서관의 처지에서 자원봉사 표준매뉴얼에 따른 업무실태를 알아보고자 하였다.

자원봉사자는 기획·행정·관리부문 중에서 자원봉사자에 해당하는 행정과 관리영역에 대해 설문지를 구성하였다. 이는 모집이나 홍보 등 자원봉사자로서 바라본 도서관의 자원봉사업무에 대한 일반적인 인식을 살펴보고자 함이었다.

조사방법으로는 1차는 표본 집단에 대해 홈페이지를 중심으로 자원봉사 운영 실태를 살펴보고, 2차는 좀 더 심층적으로 분석하기 위하여 경기지역 공공도서관에서 자원봉사업무를 담당하는 직원(사서를 포함한 기능직, 행정직)을 대상으로, 자원봉사자는 각 도서관에서 현재 활동 중인 자원봉사자를 대상으로 설문조사를 시행하였다. 설문지배포는 도서관 167개관의 자원봉사담당직원과 자원봉사자 200명에게 우송하여 각각 59.0%(101명)와 51.5%(103명)의 회수율이 나타났다.

3.1.2 설문지 구성

설문지는 다음과 같이 표준매뉴얼에서 제시한 내용을 토대로 두 부분으로

나누어 구성하였다. 첫째, 자원봉사자 담당직원에게는 전반적인 자원봉사 운영 전략 및 관리방침의 수립, 프로그램 개발 및 운영, 도서관 자원봉사자 업무계획의 수립, 위험관리, 재정 관리에 대한 설문조사를 시행하였고, 프로그램 개발 및 운영, 도서관 자원봉사자 업무계획의 수립, 모집, 면접 및 배치, 관리감독, 평가, 위험관리, 홍보와 진흥, 재정 관리에 대한 설문조사 28문항으로 구성하여 실시하였다.

둘째, 현재 활동 중인 자원봉사자에게는 모집 및 절차, 면접 및 배치, 교육, 지도감독 및 동기부여, 인정과 보상, 평가 등 자원봉사자로서 도서관의 자원봉사자 운영에 대한 실태를 20문항으로 설문조사를 실시하였다(표 3 참조).

〈표 3〉 설문지 문항 구성 표

영역	업무	설문 구성(번호)	
		담당직원	자원봉사자
기획	운영전략 및 관리방침의 수립	1.	
	자원봉사 프로그램 개발 및 운영	2	
	자원봉사자 업무 계획의 수립	3~6	
	자원봉사자 모집	7	1~3
관리	자원봉사자 면접 및 배치	9~12	4~7
	자원봉사자 및 담당자 교육	13 ~17	8,
	자원봉사활동 관리감독	18~21	9~14
	자원봉사자에 대한 평가	22	15~16
행정	자원봉사 위험관리	23	
	자원봉사자에 대한 인정과 보상	24~25	17~18
	자원봉사의 홍보와 진흥	26	19
	자원봉사의 재정관리	27	
	기타	28	20
계		28	20

3.2 자원봉사 관리업무 현황분석

3.2.1 설문응답자의 일반적 사항

자원봉사 담당직원의 인구 사회학적 특성을 살펴보면 성별로 남성이 32.7%, 여성이 67.3%로 여성이 남성과 비교하면 2배가 많은 것으로 나타났으며, 나이별로 30대가 48.5%, 40세 이상이 41.6%로 나타났다. 즉, 3~40대의 사서가 주

로 자원봉사업무를 담당하고 있는 것으로 조사되었다.

자원봉사업무를 담당한 경력을 기간별로 보면 1년 미만이 43.6%, 1~2년이 22.8%로서 2년 미만의 경력을 가진 경우가 66.4%로 대부분 담당직원의 경력 기간은 1년에서 2년 사이로 나타났다. 도서관 근무경력별로 보면 4~5년 이상이 51.5%로 주로 도서관 근무경력이 많은 직원이 자원봉사업무를 담당하는 것으로 생각한다.

자원봉사담당 직원의 자격 여부를 살펴보면 2급 정사서가 62.4%, 준사서가 20.8%로 주로 사서직이 담당하고 있으며 행정직이나 기능직이 자원봉사업무를 맡는 경우도 11.9%를 차지하고 있다(표 4 참조).

〈표 4〉 담당직원의 인구 사회학적 특성

구 분		응답자 수(%)
성별	남 성	33(32.7)
	여 성	68(67.3)
	소 계	101(100.0)
나이	20대	10(9.9)
	30대	49(48.5)
	40세 이상	42(41.6)
	소 계	101(100.0)
자원봉사 업무담당 경력	1년 미만	44(43.6)
	1 ~ 2년	23(22.8)
	3 ~ 4년	21(20.9)
	5년 이상	13(12.7)
	소 계	101(100.0)
도서관 근무경력	2년 미만	27(26.7)
	2~3년	9(8.9)
	3~4년	13(12.9)
	4~5년 이상	52(51.5)
	소 계	101(100.0)
자격사항(사서)	준사서	21(20.8)
	정사서 2급	63(62.4)
	정사서 1급	5(5.0)
	기타	12(11.8)
	소 계	101(100.0)

1) 담당직원의 업무분담

담당직원의 업무 분담을 살펴보면 자료실 담당이 65.3%, 문화행사 담당이 21.8%, 업무 총괄이 12.9%로 주로 자료실 업무를 담당하고 있는 것으로 조사되었다. 자료실 담당이 많은 것은 자료실 관리 업무를 하면서 자원봉사자를 관리하고 있는 것으로 풀이된다(표 5 참조).

〈표 5〉 담당직원의 주요업무

구 분	응답자 수(%)
자료실 담당	66(65.3)
문화행사 담당	22(21.8)
업무 총괄	13(12.9)
합 계	101(100.0)

2) 도서관의 성인 자원봉사자 수

조사 결과 20명 이하의 자원봉사자가 있는 도서관이 43개 관(42.8%)으로 가장 많았고, 21~40명의 자원봉사자가 있는 도서관이 24개 관(23.9%)으로 나타나, 대부분의 도서관이 40명 이하의 자원봉사자를 활용하고 있는 것으로 조사되었다. 또한 100명 이상의 자원봉사자를 활용하고 있다고 응답한 도서관은 21개 관(20.9%)으로 나타났다(표 6 참조).

〈표 6〉 도서관별 자원봉사자 수

구 분(명)	도서관 수(%)
20명 이하	43(42.8)
21-40	24(23.9)
41-60	5(4.9)
60-80	5(4.9)
81-100	3(2.9)
100 이상	21(20.9)
합 계	101(100.0)

3.2.2 표준 매뉴얼에 따른 담당직원의 업무 실태 분석

1) 도서관 자원봉사의 기획부문

(1) 자원봉사 운영전략 및 관리방침의 수립

자원봉사 운영전략 및 관리방침은 자원봉사의 사명과 목표, 접근 방법을 기술한 도서관 자원봉사 관리에 관한 규정 및 방침을 뜻한다. 이러한 자원봉사 규정 및 방침의 보유 여부를 빈도별로 보았을 때 ‘보유하고 있다’고 응답한 비율보다 ‘보유하고 있지 않은 경우가 20% 정도 더 높게 나타났다(표 7 참조).

<표 7> 자원봉사 운영전략 및 관리방침 수립 여부

구 분	도서관 수(%)
있다	41(40.6)
없다	60(59.4)
합 계	101(100.0)

① 자체도서관 자원봉사 업무 매뉴얼 개발

조사대상 도서관 중에서 자원봉사 업무 매뉴얼을 자체적으로 개발한 도서관은 24.8%에 그쳤다. 대부분의 도서관이 업무매뉴얼을 사용하지 않고 있으며, <표 8>과 같이 없는 업무매뉴얼이 없는 이유는 필요성을 못 느낀다는 응답이 상당수 있었다. 또한 문화체육관광부에서 자원봉사운영과 관련하여 표준 매뉴얼을 개발한 사실을 알고 있는 도서관들이 거의 없는 것으로 조사되었다.

<표 8> 자체도서관 자원봉사 업무 매뉴얼 보유 여부

구 분	도서관 수(%)
있다	25(24.8)
없다	72(71.2)
무응답	4(4.0)
합 계	101(100.0)

(2) 프로그램 개발 및 운영

① 프로그램 기획 시 사전 수요조사 여부

도서관에서 자원봉사 프로그램을 개발하기 위하여 사전 수요조사와 같은 자료를 수집하고 있는지 조사한 결과 대부분의 도서관이 다양한 경로를 통하여 수집하고 있다고 응답하였다. 그 내용은 이용자 측면에서 지역사회의 특성 파악(27.0%), 도서관 측면에서 도서관 내부자원 및 재정적 요소 등(25.2%), 자원봉사자 측면에서 자원봉사자의 전문성, 나이별, 주제별 등의 수요조사(22.6%) 등이었다. 이는 74.2%가 적어도 한 가지 정도의 기초자료를 조사한 것으로 파악이 된다(표 9 참조).

<표 9> 프로그램개발을 위한 사전 수요조사

구 분	응답자 수(%)
지역사회의 특성 파악 조사	30(27.0)
도서관 내부자원 및 재정파악 조사	28(25.2)
자원봉사자의 수요조사 (전문성, 나이별, 주제별 등)	25(22.6)
실시하지 않는다	28(25.2)
합 계	111(100.0)

* 복수응답 문항임

② 프로그램 기획 시 참고하는 정보원

프로그램을 기획할 때 자원봉사를 담당하는 직원들이 유사한 환경의 공공도서관 운영사례(77.2%)를 주로 참고자료로 활용하고 있는 것으로 조사되었다. (표 10 참조).

<표 10> 프로그램 기획 시 참고하는 정보원

구 분	응답자 수(%)
다른 도서관의 자원봉사자 운영사례	78(77.2)
담당직원의 창의적인 프로그램개발	14(13.9)
사회복지기관의 운영사례조사	1(1.0)
무응답	8(7.9)
합 계	101(100.0)

(3) 도서관 자원봉사 업무계획

① 도서관 자원봉사자의 업무영역

자원봉사 업무영역을 살펴보면 보조 업무영역은 열람, 대출, 서가 관리, 관내 정숙지도 등을 말하고, 전문 업무영역은 자료수집 및 조직, 독서문화프로그램운영 등이다. 행정관리업무를 살펴보면 시설관리, 미화 및 청결유지 등이다. <표 11>에서 설문응답자들은 자원봉사자를 주로 보조업무에 활용할 계획인 것으로 나타났다.

<표 11> 도서관 자원봉사자의 업무영역

구 분	응답자 수(%)
보조 업무영역	65(64.3)
전문 업무영역	16(15.9)
행정관리업무	16(15.9)
무응답	4(3.9)
합 계	101(100.0)

(4) 도서관 자원봉사자 모집

자원봉사자의 모집은 자원봉사자로서는 정보의 접근점이 되고 도서관으로서는 도서관 자원봉사와 더불어 도서관 자체에 대한 홍보 효과도 노릴 수 있는 중요한 업무이다. 도서관 자원봉사자 모집방법을 조사한 결과 도서관이나 시(군)청 홈페이지를 이용하는 경우가 39.4%로 가장 많았다. 또한 도서관 소식지나 유인물을 통해 홍보하는 경우가 24.8%를 나타내었다. 도서관 직원과 자원봉사자를 통한 비공식적 채널을 통해서도 홍보도 20.0%로 나타나 많은 부분을 차지하고 있다(표 12 참조).

<표 12> 자원봉사자 모집방법

구 분	응답자 수(%)
도서관 시(군)청 홈페이지	73(39.4)
도서관 소식지 또는 유인물	46(24.8)
사람(직원, 자원봉사자, 후원자)홍보 포스터, 현수막	37(20.0)
케이블 TV, 지역정보신문	13(7.2)
동사무소, 전문직 단체	8(4.3)
합 계	8(4.3)
	185(100.0)

* 복수응답 문항임

2) 도서관 자원봉사의 관리부문

(1) 자원봉사자의 선발, 면접 및 배치

① 자원봉사자 선발방식

자원봉사자 선발방식을 살펴보면 구술면접이 46.5%로 가장 많았으며, 전화 면접 등으로 선발하는 도서관도 21.0%로 나타났다. 서류심사 및 구술면접의 병행은 17.8%이며, 서류심사만 한다는 도서관도 12.8%였다(표 13 참조).

<표 13> 자원봉사자 선발방식

구 분	응답자 수(%)
구술면접	47(46.5)
전화를 이용한 면접 등	21(21.0)
서류심사와 구술면접 병행	18(17.8)
서류심사	13(12.8)
무응답	2(1.9)
합 계	101(100.0)

한편 구술면접 시 가장 중요한 기준은 책임성(66.3%)이었다. 이것은 자원봉사 업무가 특성상 자발성 및 무급을 기본으로 하므로 담당자로서 책임성을 강조할 수밖에 없기 때문으로 보인다(표 14 참조).

<표 14> 구술면접 시 선발기준

구 분	응답자 수(%)
책임성	67(66.3)
전문지식(재능)	14(13.9)
자원봉사 활동 경험	6(5.9)
무응답	14(13.9)
합 계	101(100.0)

② 자원봉사자 업무 배치기준

자원봉사자 업무 배치기준을 적용할 때 도서관이 필요로 하는 업무에 우선 배치하는 것(70.2%)으로 조사되었다. 한편 자원봉사자의 적성, 소질 및 의견을 존중하여 배치한다고 응답한 도서관도 15개관(14.8%)으로 파악되었다(표 15 참조).

<표 15> 자원봉사자 업무 배치기준

구 분	응답자 수(%)
도서관이 필요로 하는 업무에 우선 배치	71(70.2)
자원봉사자의 적성, 소질, 능력을 고려하여 배치	15(14.8)
자원봉사자의 의견 존중하여 배치	14(13.1)
무응답	2(1.9)
합 계	101(100.0)

(2) 도서관 자원봉사에 대한 교육

도서관 자원봉사와 관련된 교육은 자원봉사자를 위한 교육과 자원봉사업무를 담당하는 직원들을 위한 교육으로 나누어 볼 수 있다.

① 자원봉사자 교육 시행 여부

자원봉사자 교육은 자원봉사자가 도서관의 업무특성을 파악하고 소속감을 갖게 되는 중요한 단계로서 봉사의 지속성에 미치는 영향이 클 것으로 파악된다. <표 16>에서 보는 바와 같이 자원봉사자 교육을 하고 있다고 응답한 도서관이 32개 관(31.7%)로 조사되었으나 대부분의 도서관이 자원봉사자 교육을

하지 않는 것(68.3%)으로 나타났다. 업무의 특성상 자원봉사자들이 도서관 업무과악에 대한 교육이 반드시 필요하므로 도서관마다 이에 대책이 마련되어야 할 것이다.

<표 16> 자원봉사자 교육 시행 여부

구 분	응답자 수(%)
실시하고 있다	32(31.7)
실시하고 있지 않다	69(68.3)
합 계	101(100.0)

② 자원봉사자를 위한 교육 프로그램

도서관으로서 자원봉사자를 위한 교육을 시행하고 있다고 응답한 도서관을 대상으로 그 내용을 조사한 결과 ‘오리엔테이션 및 실무교육’만을 시행하고 있는 경우가 가장 많았다. 교육 실시내용으로는 ‘도서관 소개와 자원봉사자의 기본적인 소양교육’에 관한 부분이 가장 많았다(표 17 참조).

<표 17> 자원봉사자를 위한 교육 프로그램(도서관)

구 분	응답자 수(%)
오리엔테이션 및 실무교육	26(81.4)
정기 또는 부정기적인 초청 강연	3(9.3)
자원봉사자 자체 교육	2(6.2)
전문교육(목록업무나 컴퓨터 업무, 자격증 과정)	1(3.1)
합 계	32(100.0)

③ 자원봉사관리를 위한 전문교육이수 여부 및 교육기관

자원봉사자 담당직원이 자원봉사관리를 하는 데 있어 전문교육의 필요성이 제기되고 있는바 자원봉사자 갈등관리나 신규프로그램 개발 등을 위하여 관리자 전문교육이수 여부를 살펴보면 도서관 담당직원들이 전문교육을 받은 경험 이 매우 적다고 응답하였다.

또한 자원봉사관리자 교육을 받은 담당직원들을 대상으로 조사한 결과 관리자 전문교육을 받은 기관은 사회복지 관련 단체에서 57.5%로 조사되었고 무 응답이 37.5%로 나타났다. 이러한 결과로 미루어 보면 도서관 관련 기관 내에

서 자원봉사관리자 교육이 제대로 이루어지지 않고 있는 것으로 추정되며 도서관 관련 기관에서의 교육프로그램 개발이 필요하다고 판단된다(표 18 참조).

<표 18> 자원봉사관리를 위한 전문교육이수 여부

구 분	응답자 수(%)	구 분	응답자 수(%)
있다	40(39.6)	사회복지단체 온라인 수강	23(57.5) 2(5.0)
없다	61(60.4)	무응답	15(37.5)
합 계	101(100.0)	합 계	40(100.0)

④ 자원봉사 담당직원을 위한 전문교육분야에 대한 수요조사

자원봉사관리자를 위한 전문교육의 필요성이 강조되고 있어 교육내용에 대한 수요조사를 한 결과 지역사회 자원 활용(27.7%)과 프로그램 기획 실행방법(23.8%) 등을 우선순위로 제시하고 있다. 무응답이 비율이 높은 것은 담당직원의 관심이 없거나 전문분야에 대한 지식이 없어서 표기하지 않은 것으로 파악된다(표 19 참조).

<표 19> 전문교육 분야에 대한 수요조사

구 분	응답자 수(%)
지역사회 자원 활용	28(27.7)
프로그램 기획 실행방법	24(23.8)
자원봉사활동에 대한 이해	10(9.9)
상담면접에 관한 기술	6(5.9)
인간관계론	1(1.0)
홍보에 관한 기술	1(1.0)
무응답	31(30.7)
합 계	101(100.0)

⑤ 자원봉사자 담당직원이 갖추어야 할 자질

<표 20>에서 보여주듯이 담당직원이 갖추어야 할 자질을 조사한 결과, 가장 필요한 것은 업무를 실천할 수 있는 추진력이 필요하다는 의견이 51.6%로 가장 많이 나타났고 원만한 성품과 리더십이 24.8%, 갈등상황 대처능력이

19.8%로 나타났다. 자원봉사자 관리에서 대인관계에 대해 담당직원이 갖추어야 할 자질 중 업무를 실천할 수 있는 추진력이 가장 필요한 것으로 나타났다.

〈표 20〉 자원봉사자 담당직원이 갖추어야 할 자질

구 분	응답자 수(%)
추진력	52(51.6)
원만한 성품과 리더십	25(24.8)
갈등 관리 능력	20(19.8)
자원봉사활동 경험	3(2.9)
지식과 인격	1(0.9)
합 계	101(100.0)

(3) 자원봉사활동 관리 감독

① 자원봉사자와의 소통

자원봉사 담당직원은 자원봉사활동에서 자원봉사자의 의견 개진 및 정보교류와 도서관의 입장 전달을 위해 자원봉사자와의 상담방식은 중요하다. 또한 자원봉사자가 갈등관계에 있을 때 위기를 극복하기 위해서는 다양한 방식의 상담이 필요하다. 상담방식으로는 개별상담이 50%로 가장 많았고 담당직원과의 자유로운 간담회를 이용하는 것이 37%로 나타났다. 이는 개별상담 및 자원봉사자들과의 자유로운 간담회를 통해 자원봉사자와 의견교류가 수시로 이루어진 것으로서 자원봉사 담당직원과 자원봉사자 간의 공식적이고 정기적인 상담창구의 부재가 그 원인인 것으로 판단된다(표 21 참조).

〈표 21〉 자원봉사자와의 소통방법

구 분	응답자 수(%)
개별상담	23(50.0)
직원 봉사자 간의 간담회	17(37.0)
대표자와 담당직원과의 의견교환	4(8.7)
정기적인 회의	2(4.3)
합 계	46(100.0)

② 자원봉사활동에 대한 기록방법

자원봉사활동에 대한 기록은 자원봉사자가 주로 작성한다. 기록방법을 봉사자 개인별 카드를 작성한다고 응답한 수가 41개관(40.8%), 업무별, 시간별 배치 현황카드기록을 32개관(31.6%)이 작성하고 있다고 나타났다(표 22 참조). 일지를 기록하지 않는 도서관일 경우 응답하지 않은 것으로 파악된다.

〈표 22〉 봉사활동에 대한 기록방법

구 분	응답자 수(%)
봉사자 개인별 카드	41(40.8)
업무별, 시간별 배치 현황 카드	32(31.6)
봉사자 모임(동아리)별 카드	10(9.8)
무응답	18(17.8)
합 계	101(100.0)

③ 자원봉사자가 활동을 중도 포기할 때 조치하는 내용

〈표 23〉과 같이 자원봉사자가 중도 포기하고자 했을 때 자원봉사활동 중지가 72.6%로 나타났고, 재면담을 요청하는 것이 17.8%, 일정 기간 휴가조치가 5.9%로 조사되었다. 주로 자원봉사 활동중지 조치를 하고 있으나 각 지자체에 있는 자원봉사센터와 연결하여 활동기관이나 부서를 변경할 수 있는 시스템을 마련해주는 것이 필요하다고 본다.

〈표 23〉 자원봉사자 활동의 중도 포기할 때 대처방안

구 분	응답자 수(%)
종결	73(72.6)
재면담	18(17.8)
휴가	6(5.9)
재배치	2(1.9)
재교육	1(0.9)
활동 처 변경	1(0.9)
합 계	101(100.0)

④ 자원봉사자가 프로그램 운영할 때 발생하는 문제점

〈표 24〉에서와 같이 자원봉사자가 주체가 되어 진행되는 프로그램을 운

영할 때 발생하는 문제점은 책임의식의 부족으로 응답한 도서관이 44.7%이고, 전문성 부족으로 응답한 도서관이 40.7%이다. 도서관에서 자원봉사자를 대상으로 전문교육 및 책임의식에 대한 교육이 반드시 필요하다고 할 수 있겠다.

〈표 24〉 자원봉사자가 프로그램 운영할 때 발생하는 문제점

구 분	응답자 수(%)
책임의식의 부족	45(44.7)
전문성 부족	41(40.7)
자원봉사자들 간의 의견 충돌	5(4.9)
담당직원과 의견 불일치	4(3.9)
무응답	6(5.8)
합 계	101(100.0)

(4) 자원봉사자에 활동에 대한 평가

평가는 자원봉사활동에 대한 피드백으로 장단점을 파악하여 개선점을 찾아 가는 중요한 요소이다.〈표 25〉에서 보는 바와 같이 평가하고 있는지에 대한 질문에 93%가 ‘평가를 하고 있지 않다’로 나타났다. 이는 자원봉사자 관련 프로그램에 대한 문제점을 파악할 계기가 마련되지 않고 있는 것으로 평가가 이루어질 제도적인 뒷받침이 필요하다고 하겠다.

〈표 25〉 자원봉사자 활동에 대한 평가 여부

구 분	응답자 수(%)
실시	7(7.0)
미실시	94(93.0)
합 계	101(100.0)

3) 도서관 자원봉사의 행정부문

(1) 자원봉사자의 위험 관리

자원봉사자가 자원봉사를 하는 동안 위험한 상황에 부딪치지 않도록 도서관은 철저한 위험 관리가 필요하다. 그럼에도 자원봉사자 위험 관리 방안이 마련되어 있는 곳이 26.7%로 조사되었으며 마련되어 있지 않은 도서관이 73.3%로 대부분을 차지하여 도서관 차원의 위험 관리에 대한 대책 마련이 시급하다고 보인다(표 26 참조).

<표 26> 위험 관리 대책 마련 여부

구 분	도서관 수(%)
마련되어 있다	27(26.7)
마련되어 있지 않다	74(73.3)
합 계	101(100.0)

또한 자원봉사자를 위한 위험 관리 대책을 마련하고 있다고 응답한 27개 관 도서관들은 자원봉사센터에서 가입한 상해보험을 대책 마련에 포함하고 있고, 단지 3개의 도서관만이 도서관 자체예산으로 상해보험에 가입하고 있는 것으로 파악되었다.

(2) 자원봉사의 인정과 보상

① 자원봉사자에 대한 보상기준

자원봉사자에 대한 보상기준이 있는지를 조사해본 결과 ‘마련되어 있다’고 응답한 도서관이 56.4%이고, ‘마련되어 있지 않다’고 응답한 도서관이 42.7%로 나타나 응답을 한 도서관의 절반 정도가 기준을 마련하고 있지 않았다. 표준화된 보상기준을 마련한다면 도서관 간 차등을 없애고 자원봉사자들의 불평불만을 최소화할 수 있을 것이다(표 27 참조).

<표 27> 자원봉사자에 대한 보상기준

구 분	응답자 수(%)
있다	57(56.4)
없다	43(42.7)
무응답	1((0.9)
합 계	101(100.0)

② 자원봉사자를 보상하는 방법

도서관 자원봉사자에 대한 보상 내용을 살펴보면 자원봉사센터와 연결하여 실적 부여 35.4%로 가장 높은 우선순위를 차지하고 있으며, 경제적 보상에 대한 것도 26.7%로 나타났다. 교육 및 행사참여기회를 자원봉사자에게 제공하는 경우는 18%, 우수자원봉사자 표창과 같은 사회적 인정은 16.1%로 보상해주고 있다(표 28 참조).

〈표 28〉 자원봉사자를 보상하는 방법

구 분	응답자 수(%)
자원봉사센터와 연결하여 실적 부여	57(35.4)
경제적 보상(주차권, 식사, 간식제공, 실비보상 등)	43(26.7)
교육기회제공(교육, 행사참여기회)	29(18.0)
사회적 인정(우수 자원봉사자 표창 등)	26(16.1)
정서적 보상 (감사편지, 축하카드)	5(3.2)
현물(기념품, 배지 등)	1(0.6)
합 계	161(100.0)

* 복수응답 문항임

(3) 자원봉사의 홍보와 진흥

자원봉사활동에 대한 홍보자료 구축 여부를 조사한 결과 <표 29>에서 보는 바와 같이 도서관 자원봉사활동에 대한 홍보자료를 구축한 적이 있다고 응답한 도서관 11개 관(10.9%)으로 적어 단지 10%만이 홍보자료를 구축하고 있는 것으로 조사되었다. 자원봉사활동에 대한 홍보물과 동영상은 새로운 자원봉사자들을 모집할 때 효과적으로 사용할 수 있는 매체로서 자원봉사의 참여율을 높이기 위한 수단으로 활용될 수 있다고 본다.

〈표 29〉 자원봉사활동에 대한 홍보자료 구축 여부

구 분	응답자 수(%)
구축한 적이 있다	11(10.9)
구축한 적이 없다	90(89.1)
합 계	101(100.0)

(4) 자원봉사의 재정관리

도서관 자원봉사 운영을 위한 소요 예산 항목을 세분화하면 식대 및 교통비 등이 포함된 기획단계는 51.6%, 기념품 제작 및 모임 지원 등이 포함된 보상 단계에서 19.8%를 사용하는 것으로 나타났다. 전문교육이나 견학 등이 포함된 활동단계에서 19.8%를 배정하고 있다(표 30 참조).

<표 30> 자원봉사 운영 소요 예산 항목

구 분	응답자 수(%)
기획 단계(식대, 교통비 등)	52(51.6)
인정 및 보상 단계(기념품 제작, 모임)	20(19.8)
활동단계(전문교육, 견학 등)	20(19.8)
기타	9(8.8)
합 계	101(100.0)

3.3 자원봉사자활동 현황분석

3.3.1 도서관 자원봉사자의 일반적 사항

현재 도서관에서 자원봉사활동을 하는 자원봉사자들을 대상으로 설문조사를 하였다. 먼저 자원봉사자의 일반적 사항을 살펴보면 <표 31>과 같이 성별에 서는 여성이 86.4%로 대부분을 차지하고 있으며 남성 자원봉사자에 대한 홍보도 필요하다고 본다. 또한 자원봉사경력을 보면 1년 미만인 경우가 43.7%로 가장 많았으며, 5년 이상이 되는 경우도 23.3%로 나타났다. 이는 중도 포기할 비율이 높지만 한번 자원봉사를 시작할 때 5년 정도 지속해서 활동하는 것으로 나타나 2년에서 4년 사이의 자원봉사경력을 가진 사람에 대한 동기부여나 교육에 대한 관리가 필요하다고 본다.

<표 31> 자원봉사자의 일반적 특성

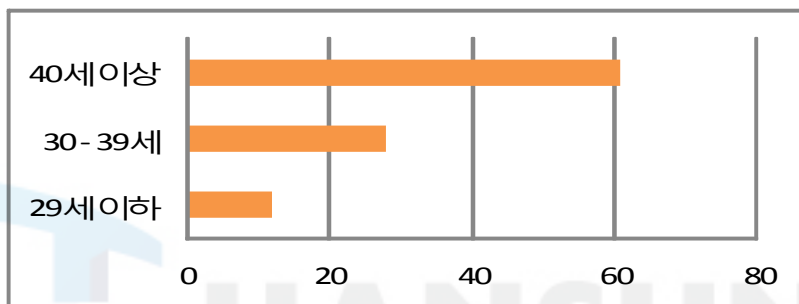
구 분		응답자 수(%)
성별	남성	14(13.6)
	여성	89(86.4)
	합계	103(100.0)
학력	중졸	4(3.9)
	고졸	32(31.4)
	대학 재, 졸	61(58.8)
	대학원 이상	6(5.9)
	합계	103(100.0)
종교	무교	40(38.8)
	기독교	30(29.2)
	천주교	13(12.6)
	불교	17(16.5)
	기타 종교	3(2.9)
	합계	103(100.0)
자원봉사경력	1년 미만	45(43.7)
	2년 미만	17(16.5)
	3년 미만	13(12.6)
	4년 미만	4(3.9)
	5년 이상	24(23.3)
합 계		103(100.0)

1) 자원봉사자들의 직업 및 연령

자원봉사자의 직업을 조사한 결과 주부가 62.2%로 가장 많이 차지하고 있고, 그다음으로는 학생, 회사원, 공무원 순으로 조사되었다. 연령별로 보면 40대가 60.4%로 자원봉사의 3분의 2를 차지하고 있어 40대 이상이면서 주부인 여성들이 주로 자원봉사자 활동을 하는 것으로 나타났다(표 32, 그림 2 참조).

〈표 32〉 직업별 자원봉사자 현황

구 분	응답자 수(%)
주부	63(62.2)
학생	8(7.9)
무직	5(5.0)
회사원	5(5.0)
공무원	3(3.0)
자영업	2(2.0)
기타	15(14.9)
합 계	101(100.0)



〈그림 2〉 연령별 자원봉사자 현황

2) 자원봉사자 담당 업무분야

조사대상 응답자들이 담당하고 있는 업무분야를 살펴보면 보조 업무영역인 대출반납 및 서가 정리가 49.5%, 전문 업무영역인 문화프로그램 운영 등이 48.6%로 나타났다. 이는 도서관에서 자원봉사자가 담당하는 업무분야가 전문 업무영역과 보조 업무영역이 대부분인 것으로 파악된다(표 33 참조).

〈표 33〉 자원봉사자 담당 업무분야

구 분	응답자 수(%)
전문 업무영역 (문화프로그램 운영 등)	51(49.5)
보조 업무영역(대출반납 및 서가 정리)	50(48.6)
행정관리업무영역(관내 시설물 관리 등)	2(1.9)
합 계	103(100.0)

3) 자원봉사자 자격증 보유현황

자원봉사자의 자격증 보유현황을 보면 독서지도분야(18.4%), 평생교육분야(11.4%) 등을 취득하고 있지만 아무런 자격증이 없는 경우(52.4%)도 절반 이상이 되는 것으로 조사되었다. 이는 자원봉사가 재능 기부를 할 수도 있지만, 자격증이 없어도 자원봉사를 할 수 있기 때문에 자격증 보유 여부는 큰 문제가 되지는 않는 것을 알 수 있다(표 34 참조).

〈표 34〉 자원봉사자 보유 자격사항

구 분	응답자 수(%)
없음	54(52.4)
독서지도분야	19(18.4)
평생교육분야	12(11.4)
사회복지분야	4(4.8)
예능분야	6(5.8)
사서자격증 소지	4(3.6)
무응답	4(3.6)
합 계	103(100.0)

* 복수응답 문항임

3.3.2 표준 매뉴얼에 의한 자원봉사자 업무 실태분석

도서관 자원봉사 표준매뉴얼에 의하여 자원봉사자 업무관리를 관리부문과 행정부문으로 나누어 분석하였다. 관리부문에서는 모집, 선발, 면접 및 배치, 교육, 평가 등을, 행정부문에서는 위험관리, 인정과 보상, 홍보와 진흥 등에 관한 것을 실태분석의 대상으로 하였으며 자원봉사 담당직원과 자원봉사자의 공통요소에 해당하는 것은 비교 분석하였다.

1) 도서관 자원봉사의 기획부문

(1) 자원봉사자 모집 및 절차

① 자원봉사자 모집의 홍보자료 활용의 우선순위

자원봉사자 모집에 관한 정보획득 경로를 조사한 결과 도서관 홈페이지를 이용한다는 응답자가 33.0%이고, 도서관 홍보물을 이용하는 경우는 24.3%인 것으로 나타났다. 자원봉사자 모집에서 개인적으로 사서나 자원봉사자나 후원자 등의 개인적인 인맥을 통해 자원봉사를 신청하는 비율이 31.1%나 되어 현재 봉사를 하는 자원봉사자들의 영향력이 크다고 할 수 있겠다(표 35 참조). 자원봉사 담당직원의 모집방법 <표 12>와 비교해 보았을 때 39.4%가 도서관 홈페이지 등을 이용하는 비율이 나타났고 개인적인 인맥을 통한 홍보도 20%로 나타나 자원봉사 담당직원과 자원봉사자 간의 홍보와 모집에 대한 결과가 같은 것을 알 수 있다.

〈표 35〉 자원봉사자 모집의 홍보자료 활용에 우선순위

구 분	응답자 수(%)
도서관 홈페이지나 시(군)청 홈페이지	34(33.0)
개인적인 인맥(직원, 자원봉사자, 후원자)	32(31.1)
도서관 소식지 또는 홍보물	25(24.3)
포스터 현수막	5(4.9)
케이블 TV, 지역정보신문	2(1.9)
동사무소, 전문직 단체	1(1.0)
기타	4(3.8)
합 계	103(100.0)

2) 도서관 자원봉사의 관리부문

(1) 도서관 자원봉사자 면접 및 배치

① 업무배치방법

자원봉사자에 대해 업무배치를 할 때 본인의 의사(52.5%)를 존중한다는 의견이 담당 사서의 권유(42.7%)보다 더 많은 비율을 차지하여 자원봉사자들이 본인의 의사를 존중받기를 원하는 것으로 나타났다(표 36 참조).

〈표 36〉 자원봉사자 업무배치방법

구 분	응답자 수(%)
본인의 의사	53(52.5)
담당 사서의 권유	44(42.7)
주변 사람들의 권유	4(2.9)
기타	2(1.9)
합 계	103(100.0)

② 업무배치에 대한 자원봉사자의 요구사항

〈표 37〉에 의하면 도서관이 필요로 하는 업무보다는 자원봉사자의 적성 및 소질 능력을 고려하여 배치하기를 원하는 내용이 58.3%로 가장 많은 것으로 나타났다. 그다음으로는 도서관이 필요로 하는 업무에 배치하는 것과 자원봉사자의 의견을 존중하여 배치하기를 원하는 요구도 있었다.

이러한 결과를 자원봉사 담당직원의 응답결과와 비교해 보았을 때 자원봉사 담당직원의 응답결과에 대해 〈표15〉에서는 도서관이 필요로 하는 업무에 배치하는 경우가 70.2%, 자원봉사자의 적성 및 소질을 고려한다는 응답이 14.8%의 조사결과가 나타나 상반된 의견을 보이는 것으로 조사되었다.

〈표 37〉 업무배치 시 자원봉사자의 요구사항

구 분	응답자 수(%)
자원봉사자의 적성소질, 능력 고려하여 배치	60(58.3)
도서관이 필요로 하는 업무 우선 배치	34(33.0)
자원봉사자의 의견 존중하여 배치	9(8.7)
합 계	103(100.0)

(2) 자원봉사자 교육 방법

도서관 자원봉사자들이 업무수행을 위하여 받은 교육프로그램 중에서 가장 많은 부분은 오리엔테이션과 실무교육(57.3%)이며 자원봉사자 자체교육 및 초청강연도 하였다. 무응답의 비율도 30.0%로 나타나는 것으로 보아 자원봉사자들을 위한 교육이 아직은 활발하게 이루어지지 않고 있음을 말해준다고 판단

된다(표 38 참조). 자원봉사 담당직원의 자원봉사자 교육에 대한 응답결과를 비교해 보면 오리엔테이션 및 실무교육이 81.4%로 나타나 교육에서 같은 통계 결과가 나타났다(표 17 참조).

〈표 38〉 자원봉사자를 위한 교육프로그램(자원봉사자)

구 분	응답자 수(%)
실무교육 및 오리엔테이션	59(57.3)
자원봉사자 자체교육	7(6.9)
정기 또는 부정기적인 초청강연	5(4.9)
기타	1(0.9)
무응답	31(30.0)
합 계	103(100.0)

(3) 자원봉사자 지도 감독 및 동기부여

① 동아리모임 자원봉사활동의 지속성에 미치는 영향

자원봉사자프로그램을 운영할 때 프로그램별 자원봉사자 동아리모임 형성이 자원봉사활동의 지속성에 ‘아주 많은 영향을 준다.’와 ‘많은 영향을 준다.’가 각각 43.1%와 40.2%로 나타나 83.1%가 자원봉사자들의 동아리활동 때문에 지속성을 유지하는 데 중요한 요인이 되는 것으로 파악된다(표 39 참조).

〈표 39〉 동아리모임이 자원봉사활동의 지속성에 미치는 영향

구 분	응답자 수(%)
많은 영향을 준다	44(43.1)
아주 많이 영향을 준다	41(40.2)
보통이다	14(13.8)
영향을 주지 않는다	4(2.9)
합 계	103(100.0)

② 담당직원과의 의견조정 방법

자원봉사활동을 하면서 도서관과의 의견조율이 이루어지지 않을 때 ‘참는다.’라고 응답한 경우가 35.9%로 가장 많았고, ‘담당직원과 주로 상의한다.’라고 응답한 경우는 30.3%로 나타났다. 도서관 담당직원의 경우에서 보면 자원

봉사자들에 대한 의견교류에 어려움을 느끼게 되면 중도 포기하는 경우가 생기기 때문에 그러한 분위기를 느끼지 않도록 편안한 분위기를 조성하고 자원봉사자들의 어려움을 미리 살펴주는 마음이 필요하다고 본다(표 40 참조). 담당직원과 자원봉사자와의 상담 방식을 보면 개별적인 상담 방식이 50.0%인 것으로 보아 공식적이거나 비공식적인 상담창구가 필요하다고 하겠다(표 21 참조).

〈표 40〉 도서관과의 의견조정 방법

구 분	응답자 수(%)
참는다	37(35.9)
담당직원과 주로 상의	31(30.3)
상급기관에 제안 한다	14(13.5)
포기 한다	12(11.6)
인터넷이나 게시판에 게시 한다	9(8.7)
합 계	103(100.0)

(4) 자원봉사자 활동 평가

① 자원봉사활동 평가 시행 여부

어떤 프로그램이든지 봉사활동을 마친 후 평가를 하면 장단점을 발견해서 장점은 더 향상하게 하고 단점은 보완하는 것이 프로그램의 질을 개선하고 참여자들의 사기를 진작시키고 앞으로 나아갈 방향성을 찾을 수 있다. 자원봉사활동에 대하여 평가를 받은 경험이 없다고 응답한 경우가 81.6%로 나타난 것으로 보아 평가에 대한 인식의 전환이 필요한 것으로 판단된다(표 41 참조). 자원봉사 담당직원의 응답결과(표 25 참조)와 비교해 보았을 때 평가를 하고 있지 않다고 응답한 비율은 93.0%로 나타나 같은 조사결과가 나타났다.

〈표 41〉 자원봉사활동 평가 시행 여부

구 분	응답자 수(%)
실시	19(18.4)
미실시	84(81.6)
합 계	103(100.0)

② 평가방법

평가방법으로는 설문지법(57.8%)이 주로 사용되고 있으며 인터뷰를 통해서도 평가를 하는 것으로 나타났다(표 42 참조).

〈표 42〉 자원봉사활동 평가방법

구 분	응답자 수(%)
설문지	11(57.8)
인터뷰(대화)	6(31.6)
기타	1(5.3)
프로그램 기록	1(5.3)
합 계	19(100.0)

③ 자원봉사일지 작성 여부

〈표 43〉에 의하면 자원봉사활동일지의 작성은 업무의 연계성과 체계성을 확립하는 데 중요한 요소이다. 자원봉사 일지를 작성하는 도서관이 53.5%로 절반 정도가 작성하고 있는 것으로 조사되었다. 평가도구로써 사용될 수 있는 봉사활동 일지작성의 보편화가 필요하다고 본다. 자원봉사자의 활동에 대한 기록방법으로 봉사자별 개인별 카드를 작성한다고 응답한 비율이 40.8%로(표 22 참조) 봉사활동 일지를 작성한다면 개인적으로 관리하고 있는 것으로 파악된다. 봉사활동 일지를 작성할 때 프로그램명과 활동내용, 참여 인원, 프로그램의 운영할 때 잘된 점과 미흡한 점에 대해 평가를 할 수 있다.

〈표 43〉 자원봉사일지 작성 여부

구 분	응답자 수(%)
예	53(53.5)
아니오	50(46.5)
합 계	103(100.0)

3) 도서관 자원봉사의 행정부문

(1) 자원봉사자에 대한 인정과 보상

① 자원봉사활동에 대한 인정욕구

<표 44>에 의하면 자원봉사활동에 대한 인정을 받기를 원하게 되는데 가장 긍정적인 효과로는 이용자들의 호응도가 높을 때가 67.9%로 가장 높게 나타났다. 이는 이용자들이 자원봉사에 대해 호응도가 높을 때 뿌듯함과 자신감을 갖게 되는 결과를 보여준다고 할 수 있겠다.

〈표 44〉 자원봉사활동에 대한 인정 효과

구 분	응답자 수(%)
이용자들의 호응도가 높을 때	70(67.9)
자원봉사가 재미있을 때	16(15.6)
도서관 측의 만족도가 높을 때	14(13.6)
기타	3(2.9)
합 계	103(100.0)

② 선호하는 보상방법

도서관 자원봉사자가 선호하는 보상방법을 살펴보면 교육, 행사참여기회 등을 받는 것이 38.3%, 주차권, 식사, 간식 제공 등을 받는 것이 20.6%로 나타났다. 이는 담당직원이 보상체계를 마련할 때 물질적인 보상보다는 심리적·교육적 보상이 우선한다는 결과이므로 자원봉사 운영 계획 시 교육 및 행사에 참여할 기회를 부여하도록 미리 포함하는 것이 필요하다(표 45 참조).

자원봉사 담당직원의 응답비율과 비교해 보았을 때(표 28) 자원봉사활동에 대한 보상방법은 자원봉사 센터와 연결하여 실적부여가 35.4%, 주차권, 식사 등의 제공이 26.7%, 교육기회제공이 18.0%로 나타나 자원봉사자는 심리적 보상을 우선하고 자원봉사 담당직원은 실질적인 보상을 위주로 하는 것으로 판단된다.

〈표 45〉 자원봉사자의 선호하는 보상방법

구 분	응답자 수(%)
전문교육, 행사참여기회 등을 받는 것	50(38.3)
주차권, 식사, 간식 제공 등을 받는 것	27(20.6)
이용자들의 프로그램에 대한 만족도	22(16.7)
우수 자원봉사자 표창, 자원봉사 실적 등을 받는 것	19(14.5)
감사편지, 축하카드 등을 받는 것	7(5.3)
기타	6(4.6)
합 계	131(100.0)

*복수응답 문항임

3.4 종합분석

자원봉사자업무와 관련하여 자원봉사 담당직원과 자원봉사자로서 바라본 도서관 자원봉사활동에 대해 살펴보았다. 자원봉사자 표준매뉴얼에 따라 단계별로 조사한 결과를 요약하면 다음과 같다.

3.4.1 자원봉사업무 기획부문

1) 자원봉사 운영전략 및 관리방침의 수립하고 있는 도서관은 응답자 중 40.6%였다. 관리방침의 수립은 자원봉사업무의 기준이 된다. 관리방침의 수립을 한다면 업무의 체계성을 확보함은 물론 담당자의 인사이동 때문에 업무 손실을 막을 수 있다.

2) 도서관이 자체적으로 업무매뉴얼을 개발한 경우는 24.8%로 매우 적었다. 업무 매뉴얼을 매우 적게 개발하였다는 것은 자원봉사업무의 필요성에 대한 인식이 부족한 경우와 참고할 만한 정보를 알지 못하는 경우가 있다. 자원봉사 담당직원은 적극 업무매뉴얼을 개발하여 자원봉사자들이 봉사할 때 업무를 정확하게 알고 봉사를 할 수 있도록 환경을 마련해야 한다.

3) 프로그램 개발 시에 지역사회특성 파악 등의 사전수요조사를 하는 비율이 74.8%로 나타났다. 이는 자원봉사 담당자가 공공도서관이 지역사회를 기반

으로 존립한다는 인식이 있다고 볼 수 있다. 또한 지역사회의 인적자원을 활용하여 도서관의 활성화를 하려고 노력하고 있는 것으로 생각한다.

4) 도서관에서 자원봉사자가 필요한 업무는 보조 업무영역이 64.3%로 전문 업무영역(15.9%)보다 더 높았다. 도서관에서 자원봉사자들이 보조 업무영역인 열람, 대출, 서가 관리 등의 업무를 통해서 자원봉사의 보람을 느낄 수 있도록 체계적인 관리가 필요하며, 교육 매뉴얼의 개발을 통해 전문적인 교육도 필요하다고 할 수 있다. 또한 전문 업무영역에서도 자원봉사자들이 자신의 재능을 발휘할 수 있도록 담당직원의 적극적인 지원과 프로그램의 개발이 필요하다.

5) 자원봉사자 모집은 도서관 홈페이지 등의 공식적 통로가 64.2% 비공식적 통로인 사람을 통한 홍보가 20.0%의 결과가 나왔고 자원봉사자들도 공식적 통로를 활용하여 모집공고를 접하는 경우가 57.3%, 비공식통로가 31.1%의 결과가 나왔다. 자원봉사 담당직원은 공식적 통로와 비공식적 통로를 조화롭게 활용하여 홍보하여야 한다.

3.4.2 자원봉사업무 관리부문

1) 자원봉사자 선발 방식에서 구술면접이 46.5%, 전화면접이 21.0%로 대부분의 도서관이 구술 면접방식을 채택하고 있는 것으로 나타났다. 자원봉사업무는 자원봉사자뿐만 아니라 도서관과 이용자에게 중요한 업무가 된다. 왜냐하면, 도서관 서비스의 질을 향상하는 역할을 하기 때문이다. 보다 무게감을 두고 면접이 이루어져야 한다.

2) 자원봉사자 면접 시 우선 사항을 살펴보면 책임성이 66.3%, 전문지식이 13.9%의 결과가 나타나 자원봉사 담당직원은 자원봉사자에게 책임성을 가장 우선으로 중요하게 생각하는 것으로 조사되었다. 오히려 자원봉사자이기 때문에 책임감을 가지고 임하는 것이 중요하다. 면접이나 오리엔테이션을 통한 교육 시 강조되어야 할 부분이다.

3) 자원봉사자 업무 배치 기준을 보았을 때 자원봉사 담당직원은 70.2%를 도서관이 필요로 하는 업무에 우선 배치하기를 원하고 14.8%만이 자원봉사자의 적성 및 소질을 고려하여 배치한다는 결과가 나왔다. 자원봉사자 측에

서는 58.3%가 자원봉사자의 적성 및 소질을 고려하여 배치되기를 원하고 도서관이 필요로 하는 업무에 배치받기를 원하는 비율은 33.0%로 나타나 상반된 결과를 나타내었다. 자원봉사자와 도서관이 협력을 이루기 위해서는 서로에 대한 이해를 바탕으로 업무조정을 해야 한다.

4) 자원봉사자의 교육내용을 보았을 때 자원봉사 담당직원의 응답결과는 실무교육 및 오리엔테이션이 81.4%로 나타났고, 자원봉사자는 57.3%로 나타나 두 집단이 같은 결과가 나왔다. 자원봉사자에게 기초교육 위주로 교육이 이루어지고 있다고 할 수 있겠다. 다양한 봉사업무를 실행하기 위해 전문교육이 필요하다면 도서관은 자원봉사자에게 프로그램을 운영하는 데 필요한 내용의 교육기회를 부여해 주어야 한다.

5) 자원봉사 담당직원이 자원봉사자 관리자 교육받았는지를 알아본 결과 60.4%가 받지 않은 것으로 나타났다. 교육을 받았다 하더라도 교육기관이 57.5%가 자원봉사센터에서 교육을 받았다고 응답하였고 도서관계에서 받은 비율은 거의 없는 것으로 조사되었다. 이는 자원봉사업무에 대한 전문성의 부족으로 자원봉사자들을 관리하는 담당자가 업무를 피할 우려가 있다. 한국도서관협회나 국립중앙도서관 교육과정의 개발을 통해 담당자들이 전문성을 향상할 교육기회가 마련이 되어야 한다.

6) 자원봉사자가 중도 포기하려고 할 때 조치하는 내용은 종결이 72.6%로 나타났다. 자원봉사 담당자는 자원봉사자가 중도 포기하려고 할 때 적절한 조치를 해주지 못한 실정으로 파악된다. 이에 대한 대책으로 자원봉사 담당직원은 지역의 자원봉사센터와의 협력과 타 기관으로의 연결 등 지역사회와의 관계기관에 대한 파악이 필요하다.

7) 자원봉사자에 의한 프로그램운영 시 발생하는 문제점은 책임의식의 부족 44.7%, 전문성 부족이 40.7%의 결과가 나왔다. 이 부분은 자원봉사 담당직원의 사기가 심각하게 저하될 수 있는 부분으로 담당직원은 처음 자원봉사자들이 봉사를 시작할 때뿐만 아니라 지속해서 관리감독을 하여 자원봉사자의 마음가짐을 잃지 않도록 해야 한다.

8) 자원봉사자 활동에 대한 평가는 담당직원의 응답결과는 93%가 평가가 이루어지지 않고 있다고 응답하였고, 자원봉사자는 81.6%도 실시하고 있지

않다고 응답하였다. 담당직원이나 자원봉사자 모두 평가에 대한 필요성에 인식이 부족한 것으로 평가의 중요성에 생각을 교육을 통해 인식시켜줄 필요가 있다.

9) 프로그램별 동아리 모임의 형성이 자원봉사활동의 지속성에 미치는 영향에 대해 자원봉사자들의 응답결과를 보면 83.1%가 많은 영향을 준다고 응답하였다. 동아리의 역할은 자원봉사자들에게는 소속감을 부여하여 목표의식을 심어줄 수 있는 중요한 수단이 될 수 있다. 예를 들면 행사를 진행할 때 기획에서 홍보의 역할까지 할 수 있는 중요한 매체가 된다. 담당직원은 자원봉사 관리 면에서 통일된 의견을 반영할 수 있고, 프로그램운영이나 교육에 대한 다양한 의견들을 종합할 수 있는 장점이 있다. 하지만 부적절할 때도 있어서 동아리의 관리는 매우 중요하다고 할 수 있다.

10) 도서관과의 의견 조정방법에서 이견조율이 이루어지지 않을 때 35.9%의 자원봉사자가 '참는다.'고 응답하였고 담당직원과 주로 상의한다는 응답은 30.0%였다. 이는 자원봉사자들이 제대로 자신의 의견을 전달하지 못하고 있는 것으로 자원봉사자와 담당직원과의 소통이 잘 이루어질 수 있도록 공식적으로 소통의 장이 마련되어야 한다. 예를 들면 간담회나 프로그램 종료 시 평가 등을 통해 원활한 대화의 장을 마련해야 한다.

3.4.3 자원봉사업무 행정부문

1) 자원봉사자의 위험관리에 대해 대책 마련 여부를 살펴보니 73.3%가 마련되어 있지 않다고 응답하였다. 자원봉사자가 안전하게 봉사를 할 수 있는 환경을 구축하는 것은 도서관의 의무라고 할 수 있다. 관리방침을 근거로 하여 예산 편성 시 반드시 반영될 수 있도록 담당직원의 노력이 요구되는 사항이다.

2) 자원봉사자에 대한 보상 기준이 있는지를 조사해 본 결과 42.7%가 아직 없다고 응답하였다. 자원봉사자들의 욕구와 도서관의 환경이 달라서 보상해줄 수 있는 한계가 다를 수 있다. 하지만 한국도서관 협회나 자원봉사센터 등 기관에서 기준을 제시하여 줌으로써 최대한 기준에 맞추어 도서관에서 운영할

수 있도록 해야 한다.

3) 자원봉사자에 대한 보상에 대해 자원봉사담당직원은 35.4%가 자원봉사센터와 연결하여 실적을 부여하고 26.7%가 간식, 식사 등의 제공을 하며 교육기회제공은 18%에 그쳤다. 반면 자원봉사자는 교육 및 행사에 참여하는 기회를 받기를 원하는 비율이 38.3%, 주차권 식사 등은 20.6%, 자원봉사실적 등을 원하는 비율은 14.5%로 나타났다. 보상의 기준을 정할 때 자원봉사자들의 의견과 도서관의 재정적인 상황 등이 고려되어야 한다. 도서관의 측면에서 최대한 자원봉사자들이 교육을 받을 기회 등을 마련하여 자원봉사자들의 역량 및 자신감을 키울 수 있도록 재정적인 지원이 필요하다.

4) 자원봉사활동에 대한 홍보물 구축 여부를 문의한 결과 89.1%가 구축되어 있지 않다고 응답하였다. 자원봉사활동 자체에 대한 홍보물 제작이 대부분 이루어지지 못한 것으로 파악된다. 자원봉사관리자 교육과정을 통해 홍보물 제작과 방법 등을 배울 수 있도록 해야 한다. 이를 통해 자원봉사의 확산을 통한 도서관의 활성화를 꾀할 수 있다.

5) 자원봉사의 운영 소요예산 항목은 식대 등의 비용이 51.6%, 기념품 및 모임지원이 19.8%, 전문교육, 견학 등이 19.8%로 나타났다. 기본적인 부분에 편중되어 예산이 소요되고 있는 것으로 전문교육이나 견학 등에도 예산을 사용할 수 있는 여유 있는 재정마련을 위한 실행이 필요하다.

IV. 효율적인 자원봉사관리를 위한 방안 및 제안사항

4.1 효율적인 관리방안

경기지역 공공도서관의 자원봉사운영 실태와 관련하여 효율적인 관리방안을 살펴보면 다음과 같다.

1) 자원봉사운영 방침 마련

도서관의 자원봉사에 대한 실태조사를 통하여 파악한 바로는 도서관에는 자원봉사운영관리 방침이나 보상 기준의 부재, 보조 업무영역에 치중된 자원봉사 업무 등으로 자원봉사자가 마음 놓고 자아실현을 할 수 있는 기반이 마련되어 있지 않은 것으로 나타났다. 운영방침의 마련을 통해 체계성을 확립하여야 할 것이다. 운영방침의 마련은 이미 문화체육관광부에서 개발한 운영방침을 활용할 수도 있고 국립중앙도서관에서 개발한 공공도서관 장애인 서비스 자원봉사자 활동 관리 매뉴얼을 참고하여 만들 수 있다.

2) 전문적인 자원봉사활동 분야 개발

자원봉사의 영역은 무궁무진하다고 생각한다. 자원봉사자가 아무리 많은 역량을 가지고 있다 하더라도 그것을 자원화 하는 것은 자원봉사 담당직원의 몫이다. 자원봉사의 특성인 자아실현에 대한 기본 취지를 살리기 위해서는 단순히 보조업무에만 그치는 현재의 자원봉사운영 현황을 개선해야 한다. 지역의 특수성과 도서관의 상황과 자원봉사자의 재능을 연결해 프로그래밍화 하기 위해서는 부단한 창의력을 가지고 노력해야 한다. 자원봉사활동과 관련된 프로그램으로는 도서관의 영유아 어린이들에게 책 읽어주기, 독서지도, 지역사회의 외국어 고등학교 학생들의 재능기부, 각 외국어에 재능이 있는 대학교 학생들

의 다문화 프로그램 지원, 연극 동아리 형성을 통해 관내 어린이집이나 유치원 파견, 정보 소외계층인 각 지역아동센터나 시설아동들에 일대일 자매결연을 통한 책 읽어주기, 도서관 독서의 달 행사 시 코너 운영 등이 있다.

3) 자원봉사자 모집 홍보 시 인적자원의 적극적 활용

자원봉사자의 모집 및 홍보를 할 때 홈페이지나 유인물을 이용하는 방법도 있지만, 현재 활동 중인 자원봉사자들과 이용자들에게 담당직원의 적극적인 홍보가 필요하다고 하겠다. 도서관 독서의 달이나 어린이 달 행사를 할 때 자원봉사자들로 결성된 동아리의 작품 전시나 활동을 소개하는 코너 및 시간을 마련하여 자원봉사활동소개를 할 수 있고 자원봉사자가 직접 홍보를 하는 것도 좋은 방안이 될 수 있다.

4) 자원봉사자들의 전문성 향상을 위한 교육기회 마련

전문적인 교육 프로그램을 통해 자원봉사자의 전문성 향상을 위한 노력이 필요하다고 하겠다. 예를 들면, 그림책과 관련된 기초교육, 동화 구연, 북 아트, 독서상담 등과 같은 프로그램을 통해 자신의 전문성을 향상하게 시킬 뿐만 아니라 자원봉사자가 주축이 되어 진행되는 프로그램의 질도 향상될 수 있도록 기회가 제공되어야 하겠다. 프로그램에 대한 개발은 자원봉사자들의 의견을 적극 반영해 주고 문화교실이나 특강 등을 할 때 참여할 기회를 우선 제공해주는 방법으로 진행할 수 있다.

5) 자원봉사관리자 교육 이수 필수화

자원봉사 업무는 프로그램 기획, 예산편성, 갈등 관리, 인적자원관리, 지역사회조사 등 다른 업무에 비해 창의력과 전문성이 요구되는 분야이다. 그 업무에 전문성을 가지기 위해서는 반드시 도서관관계에서 기획한 자원봉사관리자 교육을 필수적으로 받을 기회를 주는 것이 필요하다. 도서관 협회나 국립중앙도

서관에서 교육과정을 개발하여 담당직원에게 교육기회를 부여하는 방법이 있다.

6) 자원봉사 프로그램에 대한 평가의 정착

자원봉사자와 자원봉사자가 주축이 되어 진행되는 모든 프로그램에 대한 평가가 이루어져야 한다. 이는 또한 자원봉사활동에 대한 만족도와 직결될 수도 있다. 또한 자원봉사자와 담당직원과의 원활한 교류가 일어나는 장을 주기적으로 마련하여 자원봉사자가 갈등이 발생하였을 때 해결할 수 있도록 해야 한다. 예를 들면 한 달이나 두 달에 한 번 자원봉사 총회를 한다거나 ‘자원봉사자들을 위한 밤’과 같은 행사를 진행할 수도 있다. 또한 봉사동아리 단체별로 주기적인 모임 시간을 가질 때 담당직원이 함께 참석하여 의견을 나누는 시간을 갖는 것이다.

7) 동아리 형성을 통한 자원봉사 지속성 향상

도서관의 자원봉사자들이 지속해서 참여하기 위해서는 프로그램별로 동아리를 형성하여 주는 것이다. 자원봉사자들은 개별적으로 모집된다. 하지만 도서관에서 모집된 자원봉사자들을 적절한 프로그램을 개발하여 동아리를 형성하여 주면 동아리활동을 통해 자원봉사자들이 소속감을 갖게 하는 것이다. 같이 프로그램을 운영하면서 공동체로서의 일체감을 갖게 하고, 갈등관계에 있을 때에 서로 유대감을 통해 문제를 해결하며, 또한 대부분 자원봉사자가 주부이자 학부모이기 때문에 자녀교육에 대한 정보도 교류하여 자원봉사활동이 즐거운 생활이 될 수 있도록 기반을 마련하는 것이다.

8) 예산확보를 통한 안전관리 철저

자원봉사자가 안전하게 봉사활동을 할 수 있도록 안전관리에 대한 대비책이 마련되어야 할 것이다. 이는 예산과 직결되는 문제로 상해보험 등의 가입을

할 수 있는 예산확보가 이루어져 활동에 대한 안정성이 확보되어야 할 것이다.

9) 보상 기준의 마련

자원봉사의 기본 특성상 무급을 원칙으로 하나 자원봉사자에게 일정한 보상은 자원봉사의 사기를 진작시키는 방안이 될 수 있다. 도서관마다 자원봉사자에게 보상해줄 때 일정기준을 마련하여 지역의 불균형으로 말미암아 형평성에 불만을 느끼지 않도록 하는 것이 필요할 것이다. 예를 들면 자원봉사활동 시간에 따른 보상비 기준 등이 구체적으로 마련되어야 할 것이다. 자원봉사활동을 하기 전 준비하는 시간과 사후 정리하는 시간이나 활동평가지간을 실적으로 인정해야 할 것인가, 자원봉사자들에게 정서적 보상 방법은 어떻게 지원할 것인가 등에 대한 실제적인 기준이 세워져야 한다.

10) 자원봉사관리시스템 유지와 교육관리 철저

현재 도서관 협회에서는 자원봉사관리시스템(LVMS)을 2011년에 개발하였다. 아직은 도서관들이 사용함에 있어 활성화가 되지 않았지만, 더욱 이용을 활성화한다면 자원봉사관리센터를 거치지 않고도 도서관에서 자원봉사 실적을 관리할 수 있어 자원봉사 담당직원이 주체적으로 관리할 수 있을 것이다. 하지만 업무 이동 때문에 담당자의 변경이 있을 수 있다. 이때 보수 교육 등의 방법으로 프로그램에 대한 기본적인 교육을 받을 수 있도록 기회를 제공하는 방법이 있다.

4.2. 자원봉사관리를 위한 제안사항

4.2.1 도서관 자원봉사 관리자 교육 프로그램

이미 언급한 바와 같이 자원봉사 담당직원의 역량에 도서관에서 자원봉사에

대한 활성화가 좌우된다고 할 수 있다. 그러나 현실적으로 도서관 자원봉사 관리자에 대한 교육이 거의 없다고 볼 수 있다. 이 절에서는 자원봉사 담당직원의 전문성 향상을 위하여 표준매뉴얼에서 교육 프로그램을 추가하여 개정하도록 제안하고자 한다.

1) 교육의 목적과 방법

교육 프로그램 개발의 목적은 도서관 자원봉사담당직원의 자원봉사업무에 대한 체계성을 확립하고 자원봉사 관리자로서 전문성을 확보하여 도서관의 자원봉사활동 활성화를 통해 도서관의 발전을 꾀하고자 함이다.

교육방법으로는 기초과정으로 국립중앙도서관(<http://edu.nl.go.kr/>)의 사서교육에서 사이버교육 및 집합교육 1박 2일의 형태로 실시할 수 있다. 그리고 전문가 과정으로는 학점은행제 등을 활용하여 각 사회복지학 및 평생교육학과가 설치된 대학 훈련기관에서 과목별 코스를 이수하는 방안이 있다. 또한 한국도서관협회나 문화체육관광부 차원에서 도서관 자원봉사 운영사례를 개발하고 교육을 하는 방안이 있다.

2) 교육내용

(1) 일반적인 자원봉사 공통 교육내용

도서관 고유의 자원봉사와 관련된 교육이라 할지라도 일반적인 자원봉사자 교육과 관련된 공통요소에 대한 교육은 필수라 할 수 있다. <표 46>에 나타난 교육내용은 각 대학의 사회복지학과나 평생교육학과의 공통 교육과목으로서 자원봉사자에 대한 일반적인 교육내용에 해당한다고 할 수 있겠다. 사회조사 방법론과 사회계약론을 통해 운영전략 및 관리 방침의 이해에 해당하는 영역을 배우고, 사회 마케팅론과 상담이론과 실제라는 과목을 통해 자원봉사활동에 대한 홍보와 상담 등을 학습할 수 있다. 프로그램 개발과 평가라는 과목을 통해 자원봉사활동에 적합한 프로그램을 개발하는 방법을 배우고 자원봉사이론과 실제라는 과목을 통해 자원봉사에 대한 기본적인 이해를 배울 수 있

다. 조직 행동론이나 지역사회 조직론 등의 과목을 통해 자원봉사단체와 지역사회에 대한 이해에 대한 기초를 습득할 수 있다.

〈표 46〉 자원봉사 관리자 기초 공통과목

과정명	교육 훈련 내용	해당 영역	주관기관
자원봉사자 계획 수립	사회조사방법론 사회 계획론	운영전략 및 관리방침의 수립	각 대학교 사회복지 학과 및 평생교육 과의 연계
홍보 및 모집	사회 마케팅론 상담이론과 실제 인간자원 개발론	자원봉사활동 홍보 자원봉사자 상담 자원봉사자에 대한 이해	
프로그램 개발	프로그램 개발과 평가 조직이론	프로그램 개발 및 운영 자원봉사자 단체 조직운영	
교육 훈련	자원봉사 이론과 실제 성인교육론 청소년 지도론	자원봉사에 대한 이해 자원봉사자에 대한 교육 청소년 자원봉사 교육	
활동 관리 및 평가	조직 행동론 지도 감독론 지역사회 조직론	자원봉사 단체의 활성화 자원봉사자 감독 지역사회에 대한 기초적인 이해	

*(한국직업능력개발원 자원봉사관리조정자 직무분석 2004 참조하여 재편성).

(2) 도서관 자원봉사 고유의 교육내용

도서관에서의 자원봉사에 대한 일반적인 교육내용에 해당한다. 사이버교육이나 집합교육을 통해 교육과정을 이수해보는 방안도 있다. 이는 개인적인 차원의 교육과정이 아니라 한국도서관 협회나 국립중앙도서관에서의 적극적인 후원이 있어야만 이루어질 수 있는 교육과정 내용이다(표 47 참조). 도서관차원의 자원봉사 개론을 통해 도서관 자원봉사의 역사 및 필요성 등에 관한 내용을 배우고 또한 도서관 자원봉사 관리프로그램 활용하는 법을 배우며, 홍보 콘텐츠 개발 등을 통해 효율적인 홍보 방법 및 제작 방법 등을 익힐 수 있다.

집단 토론 및 워크숍 등의 세미나를 통해 사례발표 및 활성화 방안을 검토해 볼 수 있다.

〈표 47〉 자원봉사관리를 위한 도서관 분야 교과과목

과정명	교육 내용	해당 영역	주관기관
도서관 자원봉사 관리과정	도서관차원의 자원봉사 개론	도서관 고유의 자원봉사에 대한 이해	한국도서관 협회, 국립중앙 도서관과 연계
	도서관 자원봉사관리프로그램(LVMS) 운영	자원봉사 관리 프로그램 이해	
	도서관 자원봉사자 홍보 콘텐츠 개발	홍보물 제작	
	도서관 자원봉사 담당자 집단토론 및 워크숍	활성화 방안	

4.2.2 도서관 자원봉사 대회 개최

각 시·군에 소속되어 있는 자원봉사센터는 연말이면 분야별로 한 해 동안 자원봉사활동에 대한 우수한 단체와 자원봉사자 개인에게 시상제도를 시행하고 있다. 이 행사를 통해 한 해 동안 자원봉사활동을 하면서 애로사항과 어려움 등을 털고 묵묵히 봉사해온 봉사자들에 대한 보상 차원의 행사로 진행되고 있다.

이 행사를 통해 자원봉사자들은 봉사에 대한 자부심을 느끼게 되고 동기부여를 받는 시간이 되어 앞으로 봉사활동에 긍정적 효과를 준다고 할 수 있다. 이러한 장점을 살려 도서관계에서도 자원봉사자 대회를 전국단위로 개최하기를 제안한다.

이를 통해 자원봉사 담당직원과 자원봉사자가 함께 참여하는 가운데 성공적으로 진행되고 있는 도서관 자원봉사 프로그램 소개 및 발표를 하고 우수한 자원봉사 담당직원이나 자원봉사자에게 시상제도를 통해 사기를 진작시키는 계기를 마련하는 것이 필요하겠다.

더불어 공모 된 자원봉사활동 우수사례에 대해 누구나 쉽게 접근할 수 있도록

록 도서관 자원봉사관리시스템 <<http://webrary.or.kr>> 을 통해 공유할 수 있는 공간을 마련할 것을 제안한다. 만일 단독으로 이런 행사를 개최하기가 어렵다면 한국 도서관협회 주관으로 해마다 개최되는 도서관대회에 하나의 프로그램으로 행사를 진행해도 좋을 것으로 생각한다.



V. 결 론

경기지역 공공도서관에서 자원봉사자를 활용함에 도서관마다 도서관 자원봉사자에 대한 관리방침의 부재 또는 인식 부족으로 효율적이고 체계적인 관리가 이루어지지 않고 있다. 이에 2009년에 문화체육관광부에서 개발한 도서관 자원봉사 표준매뉴얼에 따라 운영 실태를 조사하고 여기에서 나타난 문제점을 토대로 효율적인 관리 방안을 제시하고자 하였다.

본 연구의 기준은 표준매뉴얼에 나타난 세 영역인 기획부문, 관리부문, 행정부문으로 나누어 설문 구성과 자료 분석에 적용하였다. 또한 자원봉사 담당직원과 지역사회의 시민인 자원봉사자를 두 부류로 나누어 설문조사를 하였다.

두 부류로 나누어 설문조사를 한 이유는 자원봉사 담당직원에게는 도서관의 전반적인 운영 실태를 파악하고자 함이었으며, 자원봉사자는 자원봉사자로서 자원봉사업무에 대한 객관적인 인식을 알아보고자 함이었다. 그 결과는 다음과 같다.

자원봉사 표준매뉴얼에 비추어 보았을 때 전반에 걸쳐 자원봉사관리체계의 개선이 많이 필요한 것으로 나타났다. 그 내용을 영역별로 알아보면 다음과 같다.

첫째로 도서관 자원봉사의 기획부문을 살펴보면, 자원봉사 운영전략 및 관리방침을 수립하지 않고 있어 운영전략 및 관리방침을 세워 체계성을 확보해야겠다. 또 한, 자원봉사업무가 단순 업무영역에 64.3%로 편중되어 있다. 담당 직원들이 자원봉사자들의 역량과 지역의 특수성을 참작하여 전문적인 재능 나눔을 할 수 있는 자원봉사활동분야를 개발하는 것이 필요하다고 하겠다. 더불어 자원봉사자 모집 홍보 시 보다 비공식적 통로인 현재 활동 중인 자원봉사자를 적극 활용하는 것도 필요하겠다.

둘째로 도서관 자원봉사자 관리부문에서 살펴보면, 자원봉사업무는 전문성과 창의성이 요구되는 분야이다. 자원봉사 담당자에게 자원봉사관리자 교육을 필수적으로 받을 기회를 제공해야 하겠다. 또한 자원봉사 프로그램에 대한 평가를 정착화시킴으로써 올바른 피드백과 앞으로 진행될 프로그램에 진행방향

을 결정지을 때 중요한 지표로 활용하여야 하겠다. 더불어 자원봉사자가 지속적으로 자원봉사를 할 수 있도록 프로그램별로 동아리를 형성하여 도서관에서 지원해주는 것이 바람직하다고 할 수 있겠다. 자원봉사자들의 소속감과 유대감을 형성에 도움을 주어 중도 포기를 하고 싶을 때 서로 지지대가 되어 주는 중요한 수단이 될 수 있겠다.

셋째로 도서관 자원봉사 행정부문에서 살펴보면 다음과 같다. 자원봉사자에 대한 실비보상의 기준이 없어 각기 도서관마다 다른 기준으로 보상처리를 하는 것으로 나타났다. 이에 보상기준의 표준이 필요하다. 또한 자원봉사자들의 안전관리를 위한 대책이 운영방침에 명시되어야 할 필요가 있다. 이를 근거로 예산확보를 하여 안전하게 자원봉사를 할 수 있는 기반이 마련되어야 할 것이다. 또한 도서관협회에서 마련한 자원봉사관리시스템에 대한 담당직원의 교육이 더 내실화되어 실제 활용할 수 있다면 도서관에서 자원봉사업무를 보다 체계적으로 할 수 있을 것으로 생각한다.

이러한 연구 결과를 기반으로 효율적인 관리방안으로 두 가지를 제안하고자 한다. 첫 번째는 표준매뉴얼에서 도서관 자원봉사자관리자 양성을 위한 교육 프로그램을 추가하여 개정하도록 제안하고자 한다. 자원봉사담당직원이 전문성을 갖는 것은 도서관 자원봉사의 활성화에 대해 중요한 역할을 하기 때문이다. 자원봉사자관리자 양성을 위한 교육 등에 관해서는 심층적인 후속 연구가 필요하다고 본다.

두 번째는 전국 단위나 도 단위의 자원봉사 대회를 개최하여 자원봉사자와 담당직원의 사기 진작을 위한 방안으로 시상하고, 각종 프로그램의 사례발표를 하는 장이 마련되어야 하겠다.

참고문헌

1. 국내논문

- 고진아, 2006, “도서관의 친구”의 국내도서관 적용에 대한 인식연구, 석사학위 논문, 경기대학교 대학원.
- 공민정, 2005, 공공도서관의 자원봉사활동에 대한 사서의 인식연구, 석사학위 논문, 중앙대학교 교육대학원.
- 국립중앙도서관, 2009, 『공공도서관 장애인서비스 자원봉사자 활동관리 매뉴얼 개발 연구』, 서울: 국립중앙도서관.
- 김영석, 2005, 공공도서관에서 ‘도서관의 친구’의 발전과정에 관한 연구, 『한국도서관·정보학회지 36(4)』, 한국도서관·정보학회, 205-307.
- 김인식, 오동근. 2005, 대구지역 공공도서관 자원봉사자의 행동요인 분석, 『정보관리학회지 22(2)』, 한국정보관리학회, 185-204.
- 김혜주 외, 2009, 『국내도서관 자원봉사자 활동 현황 분석-공공도서관 및 학교도서관을 중심으로 - 도서관 문화프로그램 모형 및 운영매뉴얼에 관한 연구』, 서울: 문화체육관광부.
- _____, 2010, 공공도서관 장애인서비스 자원봉사활동 모형 연구, 『한국문헌정보학회지 44(1)』, 한국문헌정보학회, 217-241.
- 권현수, 2009, 자원봉사관리자의 직업적 역량 척도의 타당성 연구, 『직업능력개발 연구 12(2)』, 한국직업능력개발원, 71-96.
- 문화체육관광부, 2009, 『도서관 자원봉사자 활성화를 위한 교육프로그램 개발』, 서울: 문화체육관광부.
- _____, 2011, 『도서관 자원봉사 운영 활성화를 위한 워크숍』, 서울: 한국도서관협회.
- 문화체육관광부 도서관 정보정책기획단, 2008, 『도서관자원봉사자 현황 분석』, 서울: 문화체육관광부 도서관 정보정책기획단.

- 박경일, 2011, 자원봉사관리자의 단계별 자원봉사관리과정에 관한 연구, 석사학위논문, 동국대학교.
- 박미순, 2005, 문화자원봉사와 문화자원봉사관리의 증진에 관한 연구, 석사학위논문, 원광대학교 행정대학원.
- 설문원, 2001, 『도서관 자원봉사 실태조사 및 봉사표준모델 개발』, 서울: 도서관협회.
- _____, 2002, 공공도서관의 자원봉사 활용실태 및 관리모델 연구, 『한국문헌정보학회지 36(1)』, 한국문헌정보학회, 233-258.
- 안인자 외, 2009, 국내 공공도서관 문화프로그램 자원봉사자 활동현황분석. 『한국비블리아학회지 20(2)』, 한국비블리아학회, 197-208.
- 오동근, 김인식, 2002, 공공도서관 자원봉사자의 행동요인에 관한 연구. -대구광역시를 중심으로 -, 『한국정보관리학회지 학술발표자료 2004(11)』, 한국정보관리학회, 147-154.
- _____, 김인식, 2003, 공공도서관의 기부현황과 그 개선방안에 관한 연구 - 특히 대구광역시 공공도서관을 중심으로 -, 『한국문헌정보학회지 37(2)』, 한국문헌정보학회, 207-227.
- _____, 2008, 공공도서관의 외부 인적자원 활용에 관한 연구 :특히 미국 LA 및 인근지역 공공도서관의 사례를 중심으로, 『한국도서관·정보학회지 39(1)』, 한국도서관·정보학회, 73-97.
- 이경희, 2003, 자원봉사자의 활동 및 교육 요구조사 분석, 『도서관문화 44(5)』, 한국도서관협회, 473-485.
- 이미경, 2006, 학부모 자원봉사활동에 대한 사서와 자원봉사자의 인식에 관한 연구, 석사학위논문, 경기대학교.
- 이영옥, 2002, 문화자원봉사관리자 인력 양성방안에 관한 연구, 석사학위논문, 추계예술대학교.

- 이재민, 황선영, 2004, 자원봉사활동 만족도의 결정요인에 관한 연구, 『한국사회복지학회 추계공동학술대회 2004』, 한국사회복지학회, 216-235.
- 이팔환 외, 2004, 『사회복지조사방법론』, 서울: 신정출판사
- 이해주 외, 2010, 『자원활동자 교육을 위한 자원봉사론』, 서울: 신정출판사.
- 전수연 2011, 공공도서관 자원봉사 운영체계에 관한 연구 -광주·전남지역을 중심으로 -, 석사학위논문, 전남대학교 대학원.
- 정갑영 외, 1998, 『자원봉사관리자를 활용한 문화자원봉사활성화 방안 연구』, 서울: 한국문화정책개발원.
- 조찬식, 2008, 서울시 공공도서관 문화프로그램의 실태 및 운영에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지 42(2)』, 한국문헌정보학회, 171-188.
- _____, 2011, 공공도서관 자원봉사 운영 및 관리에 관한 연구 : 광진구립도서관의 사례를 중심으로, 『정보관리연구 42(1)』, 한국과학기술정보연구원, 173-197.
- 조찬식 외, 2009, 공공도서관 자원봉사 운영 실태 조사 및 활성화 방안, 『정보관리학회지 26(4)』, 한국정보관리학회, 201-225.
- 최용 외, 2007, 『자원봉사의 이해』, 서울 : 형설출판사.
- 한국도서관협회, 2001, 『도서관 자원봉사 실태조사 및 봉사 표준 모델 개발 연구』, 서울: 한국도서관협회.
- 한국직업능력개발원, 2004, 『자원봉사관리조정자 직무분석』, 서울: 한국직업능력개발원.

2. 국외논문

- Barnes, Martha L., and Erin K. Sharpe. 2009, "Looking beyond Traditional Volunteer Management." *Voluntas*, 20:69 - 87.
- Cumins, Richard 1998, "Leadership for Volunteers : The Way it is and

- The Way it could be.” *Journal of Extension*, 36(5):1-4.
- Deslandes, Moris, and Louise Rogers. 2008, “A Volunteering Frame-work.” *Australian Journal of Adult Learning*, 48(2): 355-368.
- Famer, Lesely S. J. 2006, “Managing Volunteers through Managing Yourself.” *Book Report*, 13(4):19.
- McCurely, S., and R. Lynch. 1996, *Volunteer Management*. IL: Hevitage Arts Publishing.
- McGown, Sue W. 2007, “Valuable Volunteers: How to Find, Use, and Keep Them.” *Library Media Connection*, 2007(10): 10-13.
- Nicol, Erica A., and Corey M. Johnson. 2008, “Volunteers in Libraries : Program Structure, Evaluation and Theoretical Analysis.” *Reference & User Services Quarterly*, 38(2) : 153-163.
- Wallace, Sarah L. 2003, “Friends of Libraries.” *Encyclopedia of Library and Information Science*, 2003(9): 111.
- Shih, S.-H. 1997, “Library Volunteers: Their Characteristic, Participated Motivation and Job Satisfaction in the Public Libraries.” *Journal of Educational Media and Library Sciences*, 34(4): 422-450.
- Wilson, M. 1981, *The Effective Management of Volunteer Program*. CI: Volunteer Management Associations.

3. 웹사이트 자료

도서관 자원봉사 서브템플릿. [cited.2012.5.10] .

〈http://webrary.or.kr/jsp/board/main_board.jsp〉

한국도서관협회. [cited. 2012. 5.11] . 〈<http://www.kla.kr/jsp/info/notice.jsp>〉 .

한국 지역사회 교육협의회. [cited. 2012. 5.11] . 〈http://www.kace.or.kr/p01_01〉 .

〈부록 1〉 경기도 공공도서관 현황 (2011.12.31 현재)

연번	운영 주체	도서관명	개관 년도	직 원(현원)			자 격 사항			자원 봉사자수
				사 서 직	행 정 직	기 타	1급	2급	준 사 서	
1	가평군	중앙도서관	1985	1	1	-	-	-	1	11
2		조종도서관	2006	2	1	1	-	-	2	1
3		설악도서관	2009	1	-	1	-	-	1	-
4	고양시	아람누리도서관	2007	12	7	9	2	10	-	23
5		마두도서관	1999	3	1	4	-	3	-	21
6		백석도서관	2003	3	2	4	-	3	-	10
7		한피도서관	2008	4	1	3	-	3	1	33
8		대화도서관	2008	3	2	3	-	3	-	14
9		풍동도서관	2008	3	1	2	-	2	1	10
10		주엽어린이도서관	2007	4	-	1	-	3	1	24
11		화정도서관	2003	2	2	4	-	2	-	134
12		행신도서관	1994	3	1	3	-	2	1	5
13		원당도서관	2002	2	2	2	-	2	-	3
14		행신어린이도서관	2007	3	1	1	-	2	1	276
15		화정어린이도서관	2007	3	1	2	-	3	-	134
16	과천시	정보과학도서관	2002	12	4	11	1	9	3	40
17	광명시	중앙도서관	2004	7	5	5	-	5	2	30
18		하안도서관	1993	8	3	4	2	3	3	15
19		소하어린이도서관	2009	3	-	-	1	2	-	7

연번	운영 주체	도서관명	개관 년도	직 원(현원)			자 격 증			자원 봉사자수
				사 서 직	행 정 직	기 타	1급	2급	준 사 서	
20	광주시	시립도서관	2007	7	4	5	-	5	2	536
21		오포도서관	2010	2	2	1	-	1	1	-
22		곤지암도서관	2010	2	2	1	-	-	2	-
23	구리시	인창도서관	2003	6	4	3	1	5	-	520
24		교문도서관	1994	2	1	1	-	2	-	30
25		토평도서관	2010	5	-	4	-	5	-	41
26	군포시	중앙도서관	2008	11	4	5	-	11	-	322
27		산본도서관	1994	7	2	7	-	6	1	376
28		당동도서관	1993	3	2	5	-	2	1	-
29		대야도서관	2003	2	1	4	-	2	-	362
30		어린이도서관	2006	3	2	3	1	1	1	295
31	김포시	중봉도서관	1998	7	2	5	-	6	1	270
32		통진도서관	2009	8	2	2	-	2	6	159
33	남양 주시	도농도서관	1993	3	-	3	-	-	3	138
34		평내도서관	2010	4	1	2	-	4	-	131
35		와부도서관	2009	4	-	1	-	3	1	112
36		화도도서관	2003	5	-	1	-	5	-	132
37		별내도서관	2008	4	2	2	-	4	-	100
38		진건도서관	2006	3	1	2	-	3	-	138
39		오남도서관	2010	3	1	2	-	2	1	-
40	동두 천시	시립도서관	1996	3	1	4	-	2	1	-
41		꿈나무정보도서관	2005	4	1	2	-	3	1	20

연번	운영 주체	도서관명	개관 년도	직 원(현원)			자 격 증			자원 봉사자수
				사 서 직	행 정 직	기 타	1급	2급	준 사 서	
42	부천시	책마루도서관	2007	3	-	-	-	3	-	9
43		꿈여울도서관	2010	3	-	1	-	3	-	9
44		북부도서관	1999	4	-	1	-	3	1	14
45		꿈빛도서관	2002	4	-	2	-	3	1	29
46		심곡도서관	1985	4	-	1	-	2	2	34
47		한울빛도서관	2008	4	-	2	-	4	-	45
48		원미도서관	1994	3	2	3	-	3	-	272
49		해밀도서관	2008	5	2	6	1	4	-	-
50	성남시	중원어린이도서관	2010	5	3	6	1	4	-	3
51		판교도서관	2010	7	3	5	-	6	1	5
52		구미도서관	2008	5	4	5	-	4	1	12
53		분당도서관	1999	5	4	4	-	1	4	20
54		중앙도서관	2001	6	4	3	-	5	1	22
55		중원도서관	2000	19	4	12	2	14	3	76
56		수정	2000	15	10	15	1	11	3	266

연번	운영 주체	도서관명	개관 년도	직 원(현원)			자 격 증			자원 봉사자수
				사 서 직	행 정 직	기 타	1급	2급	준 사 서	
57	수원시	선경도서관	1995	8	6	13	2	6	-	176
58		서수원 지식정보도서관	2006	6	2	2	-	5	1	139
59		북수원 지식정보도서관	2006	7	1	1	2	4	1	178
60		영통도서관	1999	8	1	1	1	6	1	442
61		중앙도서관	1980	3	2	2	-	3	1	2
62		지혜샘도서관	2005	3	1	1	-	3	-	57
63		바른샘도서관	2005	3	1	1	-	3	-	203
64		슬기샘도서관	2005	3	1	1	-	2	1	50
65		희망샘도서관	2006	3	-	1	-	1	-	60
66		장안구민 햇살도서관	2006	1	-	1	-	1	-	-
67		한아름 도서관	2000	1	-	2	-	-	1	20
68	시흥시	중앙도서관	2002	7	2	4	-	4	3	80
69		대야도서관	1996	2	1	1	-	2	-	28
70		대야 어린이도서관	2006	3	-	2	-	2	1	73
71		정왕 어린이도서관	2009	2	-	2	-	2	-	77
72		군자도서관	2010	2	1	1	-	-	2	6
73		능곡도서관	2010	3	0	3	1	1	1	59

연번	운영 주체	도서 관명	개관 년도	직 원(현원)			자 격 증-			자원 봉사자수
				사 서 직	행 정 직	기 타	1급	2급	준 사 서	
74	안산시	중앙도서관	2006	7	8	4	1	4	2	54
75		관산도서관	1993	4	2	5	-	2	2	-
76		성포도서관	1997	3	1	2	-	3	-	-
77		감골도서관	1997	4	3	2	-	4	-	35
78		상록 어린이도서관	2007	4	-	1	-	4	-	24
79		단원 어린이도서관	2007	3	2	3	-	3	-	20
80		부곡도서관	2010	1	-	1	-	1	-	-
81	안성시	중앙도서관	2008	8	4	9	1	5	2	50
82		보개도서관	1996	2	1	2	-	2	-	16
83		공도도서관	2010	3	1	2	-	3	-	18
84	안양시	석수도서관	2003	13	-	4	1	8	3	922
85		만안도서관	1992	3	1	3	-	3	-	24
86		박달도서관	2006	3	2	1	1	1	2	28
87		평촌도서관	1994	7	4	5	2	3	2	49
88		호계도서관	1998	3	1	2	-	3	-	5
89		어린이도서관	2007	3	1	-	-	1	2	40
90		비산도서관	2010	4	-	1	-	3	1	-

연 번	운 영 주 체	도서관명	개 관 년 도	직 원(현원)			자 격 증			자 원 봉사자수
				사 서 직	행 정 직	기 타	1급	2급	준 사 서	
91	양주시	꿈나무도서관	2006	1	2	3	-	1	-	37
92		덕정도서관	1994	2	-	1	-	2	-	18
93		남면도서관	2009	1	-	1	-	1	-	25
94	양평군	중앙도서관	1993	2	-	4	-	-	2	-
95		어린이도서관	2006	1	-	4	-	-	1	-
96		용문도서관	2006	1	-	4	-	1	-	-
97		양서친환경도서관	2009	1	-	3	-	1	-	-
98		양동도서관	2010	1	-	2	-	1	-	-
99	여주군	세종도서관	1999	2	-	4	-	2	-	-
100	연천군	중앙도서관	1993	4	-	8	-	2	2	-
101		연천도서관	2007	1	2	7	-	1	-	-
102	오산시	중앙도서관	2008	6	3	3	-	3	1	26
103		양산도서관	2010	1	2	-	1	-	-	121
104		초평도서관	2011	1	2	-	-	-	1	2
105		청학도서관	1992	2	2	2	-	1	1	21
106		햇살마루도서관	2007	3	1	1	-	3	-	-
107	용인시	중앙도서관	1993	7	3	14	1	6	-	-
108		수지도서관	2004	9	2	2	-	8	1	33
109		포곡도서관	2006	3	2	1	-	3	-	20
110		죽전도서관	2008	5	1	2	1	4	-	1040
111		구성도서관	2007	3	1	3	-	3	-	9
112		동백도서관	2009	4	1	1	-	4	-	15
113		희망누리도서관	2006	1	-	1	-	1	-	5
114		디지털정보도서관	3007	-	-	1	-	-	-	-
115		기흥도서관	2010	5	1	1	-	5	1	6
116		느티나무	2007	1	7	2	-	1	-	125

연번	운영 주체	도서관명	개관 년도	직원(현원)			자 격 증			자원 봉사자수
				사 서 직	행 정 직	기 타	1급	2급	준 사 서	
117	의왕시	중앙도서관	2007	3	5	6	-	3	-	71
118		글로벌도서관	2010	2	1	1	-	1	1	82
119		내손도서관	2011	5	3	6	-	7	1	22
120	의정 부시	과학도서관	2007	11	6	10	1	7	3	32
121		정보도서관	2003	5	1	5	-	4	1	51
122		어린이도서관	2007	4	1	2	-	3	1	30
123	이천시	시립도서관	1997	4	2	7	-	3	1	14
124		청미도서관	2002	2	1	3	-	1	1	-
125		어린이도서관	2009	2	1	1	-	1	1	26
126	과주시	중앙도서관	2005	9	1	29	-	6	3	111
127		문산도서관	1994	1	1	2	-	1	-	23
128		행복 어린이도서관	2011	1	-	1	-	-	1	8
129		법원도서관	1997	1	1	1	-	1	-	-
130		교하도서관	2008	15	-	-	4	11	-	155
131		적성도서관	2011	1	1	1	-	-	1	8
132		조리도서관	2010	1	-	3	-	1	2	23

연번	운영 주체	도서 관명	개관 년도	직 원(현원)			자 격 증			자원 봉사자수
				사 서 직	행 정 직	기 타	1급	2급	준 사 서	
133	평택시	시립도서관	1992	8	3	3	1	7	-	26
134		팽성도서관	1994	3	1	3	-	1	1	256
135		안중도서관	2005	3	1	3	1	2	-	20
136		초록도서관	2006	2	1	3	-	2	-	-
137	포천시	일동도서관	2006	3	-	1	-	1	2	151
138		영중꿈나무	2006	-	-	2	-	-	1	20
139		소흘도서관	2010	2	1	2	-	2	-	25
140	하남시	시립도서관	1996	4	1	2	-	3	1	-
141		나룰도서관	2009	4	2	3	1	3	-	-
142	화성시	남양도서관	1994	3	1	4	-	2	1	624
143		태안도서관	1998	4	1	4	-	3	1	8
144		삼괴도서관	2004	3	-	2	-	2	1	10
145		병점도서관	2005	6	1	2	-	3	3	28
146		두빛나래 어린이도서관	2009	4	-	1	-	4	-	1
147		봉담도서관	2009	7	-	2	-	5	2	8
148		둥지나래 어린이도서관	20010	2	1	1	-	2	-	6
149		동탄복합 문화센터	2011	7	1	2	1	5	1	13
소계(149관)				389	228	470	37	450	126	11,579

※2011년 경기도 공공도서관 평가관련 자료임

〈부록 2〉 공공도서관의 자원봉사 운영 실태에 관한 설문지(담당직원)

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 가운데 본 설문에 참여해 주신 것에 대해 심심한 감사의 말씀을 올립니다. 아울러 귀하의 건승과 행복을 기원하는 바입니다.

본 설문지는 「경기지역 공공도서관의 자원봉사 관리실태와 관리방안 연구」를 진행하기 위하여 작성된 것입니다. 본 질문의 내용은 2009년 문화체육관광부가 발간한 「도서관 자원봉사자 활성화를 위한 프로그램 개발」이라는 연구보고서에 나타난 도서관 자원봉사 표준 매뉴얼에 따른 공공도서관의 자원봉사 운영 실태를 알아보고, 그 관리방안을 연구하고자 하오니 귀 도서관의 운영에 관해서 아래의 질문에 응답해 주시면 고맙겠습니다.

선생님의 소중한 의견에 대해 석사학위논문의 실증연구에 필요한 분석 자료로서, 순수 학문 연구의 목적으로만 활용될 것이며, 외부에 공개하지 않겠습니다.

끝으로 질문문항에 대해 평소에 느끼셨던 생각을 솔직하게 답변해 주시길 부탁드립니다. 협조해 주셔서 감사드립니다.

2012년 4월

한성대학교 문헌정보학과

지도교수 : 조 인 숙

연구자 : 김 미 선

(HP : 010-8181-3618 , E-mail : 90manna@hanmail.net)

I. 일반적 사항

귀하의 일반적 사항에 관한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견이 일치하는 칸에 √ 표시를 하시거나 적당한 내용을 기록해 주십시오.

성별	()①남성 ()②여성	나이	만 세
종교	()①무교 ()②기독교 ()③천주교 ()④불교 ()⑤기타종교		
자원봉사 관리 담당 경력	()①1년 ()②2년 ()③3년 ()④4년 ()⑤5년 이상		
도서관 근무 경력	()① 2년 미만 ()② 2~3년 ()③ 3~4년 ()④ 4~5년 이상		
현재 맡은 업무			
자원봉사자 수			
자격사항 (사서)	()①준사서 ()②정사서 2급 ()③정사서 1급 ()④기타 ()		

II. 자원봉사 운영전략 및 관리방침의 수립

1. 귀 도서관에는 자원봉사 관리방침이 있습니까?

() ① 있다. (☞ 1-1번으로 가세요) () ② 없다.

1-1. 도서관 내외부의 관계자들과 도서관의 관리방침을 공유하고 있습니까?

() ① 공유하고 있다. () ② 공유하고 있지 않다.

III. 자원봉사 프로그램 개발 및 운영

2. 귀하의 도서관에서 프로그램 개발을 위해 기초조사를 하였다면 주로 어떤 것들입니까?

() ① 지역사회/ 이용자 조사 분석(지역의 특성 등)

() ② 도서관 조사 분석(내부자원, 재정적 요소 등)

() ③ 자원봉사자의 욕구 조사 (전문성, 나이별, 주제별 등)

() ④ 기타()

IV. 도서관 자원봉사자 업무계획의 수립

3. 귀 도서관에서 자원봉사자가 주로 필요한 업무는 어떤 것입니까?

() ① 행정(기획, 도서관 홍보, 재정후원회 조직 등)

() ② 기술업무(분류 및 목록, 수서 업무 등)

() ③ 이용자 봉사(참고 봉사, 대출업무, 배가 및 서가 정리, 이용자 교육)

() ④ 교육문화프로그램 운영(동화책 읽어주기, 동화 구연 등)

() ⑤ 단순노력봉사(출입자 안내, 사무보조 등)

() ⑥ 기타()

4. 자원봉사자와 관련된 프로그램을 기획할 때 참고하는 정보원은 어떤 것입니까?

() ① 다른 도서관의 운영사례 조사

() ② 사회복지 기관의 운영사례조사

() ③ 담당 사서의 창의적인 프로그램 개발 () ④ 기타()

5. 도서관자원봉사자가 필요한 업무를 조사할 때 고려하는 사항은?

() ① 자원봉사자의 욕구 () ② 자원봉사활동의 성과 () ③ 업무 내용이나 성격

() ④ 필요한 자격 () ⑤ 기타()

6. 자원봉사 업무 설명서를 작성하여 사용하고 있습니까?

() ① 예 () ② 아니오. (☞ 6-1로 가세요) () ③ 기타()

6-1. 업무 설명서를 활용하지 않는다면 그 이유는?

() ① 어떻게 작성하는지 모른다. () ② 필요성을 못 느낀다. () ③ 기타()

V. 도서관 자원봉사자 모집

7. 귀 도서관에서 자원봉사자를 모집하기 위해 홍보하는 방법을 표시해 주세요. (복수응답가능)

() ① 도서관 소식지 또는 유인물

() ② 도서관 홈페이지나 시(군)청 홈페이지

() ③ 케이블 TV, 지역정보신문

() ④ 포스터, 현수막

() ⑤ 사람 (직원, 자원봉사자, 후원자)홍보 () ⑥ 동사무소, 전문직 단체

8. 현재 활동 중인 귀 도서관의 자원봉사자는 어떤 경로로 모집하고 있습니까?

() ① 기존 활동 중인 자원봉사자의 권유로 () ② 도서관 홈페이지나 시(군)청 홈페이지

() ③ 자원봉사자가 스스로 찾아와서

() ④ 홍보(포스터, 현수막)를 통해서 () ⑤ 기타

VI. 도서관 자원봉사자 면접 및 배치

9. 자원봉사자 면접은 어떤 방식으로 하십니까?

()① 서류(이력서)와 대조 확인 ()② 구술 면접 ()③ 서류(이력서)심사와 구술면접 병행 ()④ 기타

10. 자원봉사자 서류 심사나 면접 시 귀하가 우선시하는 사항은 무엇입니까?

()① 책임성 ()② 전문지식(재능) ()③ 경험 ()④ 기타()

11. 자원봉사자 배치기준은 어떤 것입니까?(복수응답가능)

()① 도서관이 필요로 하는 업무에 우선 배치 ()② 자원봉사자의 적성, 소질, 능력

()③ 자원봉사자의 의견 존중하여 배치 ()④ 기타()

12. 자원봉사자업무에 배치하는 시기는 언제입니까?

()① 면접이 끝난 후 바로 배치 ()② 추후 전화나 서신(전자메일) 통보 ()③ 기타()

VII. 자원봉사자 교육

13. 귀 도서관에서는 자원봉사자에 대한 교육 프로그램을 실시하고 있습니까?

()① 있다.(☞ 13-1,2번으로 가세요) ()② 없다.

13-1. 귀 도서관에 자원봉사자를 위한 교육프로그램이 있다면 어떤 프로그램이 있습니까?

()① 오리엔테이션(기관소개, 자원봉사자 기본업무 등)

()② 실무교육(자원봉사자 담당역할 및 업무)

()③ 전문교육(목록업무나 컴퓨터 업무, 자격증 과정)

()④ 정기 또는 부정기적인 초청 강연

()⑤ 자원봉사자 자체 교육 ()⑥ 기타()

13-2. 자원봉사자 교육프로그램을 운영할 때 문제점이 있다면 어떤 것으로 생각하십니까?

()① 예산 부족 ()② 관리자의 이해부족 ()③ 자원봉사자의 참여율 저조

()④ 문제점이 없다. ()⑤ 기타()

14. 귀 도서관에서는 자원봉사자를 관리하는 담당 사서가 있습니까?

()① 있다. ()② 없다.

15. 자원봉사자 담당사서는 자원봉사 관리자 교육을 받은 적이 있습니까?

()① 있다.(☞ 15-1, 2번으로 가세요) ()② 없다.(☞ 16번으로 가세요)

15-1. 자원봉사 관리자 교육을 받은 방법은 무엇입니까?

()① 온라인 수강(주최:) ()② 사회복지관련 단체(주최:) ()③ 기타()

15-2. 자원봉사 관리자 교육을 받은 후 실무에 도움이 되었습니까?

()① 아주 많이 도움이 되었다. ()② 어느 정도 도움이 되었다. ()③ 보통이다.

()④ 도움이 되지 않았다. ()⑤ 전혀 도움이 되지 않았다.

16. 귀하는 자원봉사 관리자 교육이 필요하다고 생각하십니까?

()① 반드시 필요 ()② 어느 정도 필요 ()③ 보통이다. ()④ 필요 없다. ()⑤ 전혀 필요 없다.

16-1. 자원봉사 관리자 교육에서 수강하고 싶은 분야는?

()① 자원봉사활동에 관한 이해 ()② 상담 면접에 관한 기술 ()③ 지역사회 자원 활용 기술

()④ 인간관계론 ()⑤ 홍보에 관한 기술 ()⑥ 연수 ·프로그램 기획 실행방법

17. 자원봉사자 담당사서가 갖추어야 할 자질 중 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

(한 가지만 선택해 주세요)

- ()① 지식과 인격 ()② 원만한 성품과 리더십 ()③ 도서관에 대한 인식과 실천할 수 있는 추진력
()④ 여러 상황에 대처해 나갈 수 있는 통찰력 ()⑤ 자원봉사 활동 경험 ()⑥ 기타()

VIII. 도서관 자원봉사활동 관리 감독

18. 프로그램운영 시 가장 문제점이라고 생각하는 것은 무엇입니까?

- ()① 담당 사서와 의견 불일치 ()② 책임의식의 부족 ()③ 전문성 부족
()④ 자원봉사자들 간의 의견 충돌 ()⑤ 기타()

19. 도서관 자원봉사활동에서 문제와 갈등상황이 발생하면 자원봉사 담당사서와 상담할 수 있는 체계를 마련하고 있습니까?

- ()① 예(☞ 19-1번으로 가세요) ()② 아니오(☞ 20번으로 가세요)

19-1. 상담은 어떤 방식으로 이루어집니까?

- ()① 개별상담 ()② 자원봉사자들과 담당 사서간의 자유로운 간담회
()③ 자원봉사자 대표자와 담당사서간의 의견교환 ()④ 정기적인 회의를 통한 의견 교환
()⑤ 기타()

20. 귀 도서관은 자원봉사자 및 봉사활동에 대한 기록 방법은? (복수응답가능)

- ()① 봉사자 개인별 카드 ()② 봉사자 모임(동아리)별 카드
()③ 업무별, 시간별 배치 현황 카드 ()④ 기타()

21. 자원봉사자가 활동을 종결하고자 할 때 귀하가 조치하는 내용은 무엇입니까?

- ()① 재면담 ()② 재교육()③ 휴가()④ 재배치()⑤ 활동 처 변경 ()⑥ 종결

IX. 도서관 자원봉사자에 대한 평가

22. 귀 도서관에서는 자원봉사자에 대한 평가를 실시하고 있습니까?

- ()① 하고 있다.(☞ 22-1~4번으로 가세요) ()② 하고 있지 않다.(☞ 23번으로 가세요)

22-1. 도서관에서 자원봉사활동 후 어떤 방법으로 평가하고 있습니까?

- ()① 질문지법 ()② 인터뷰 ()③ 프로그램 기록 ()④ 관찰 ()⑤ 기타()

22-2. 자원봉사자 활동 평가기준은 어떤 것입니까?

- ()① 활동 기간 ()② 도서관과 지역사회의 요구 반영정도 ()③ 책임감 및 태도
()④ 이용자의 평가 ()⑤ 구체적인 성과, 실적 ()⑥ 기타()

22-3. 도서관 자원봉사에 대한 평가는 주로 누가 담당합니까?

- ()① 자원봉사 관리자 ()② 일반 사서 또는 직원 ()③ 다른 자원봉사자
()④ 이용자 ()⑤ 외부 전문가 ()⑥ 기타()

22-4. 도서관 자원봉사자에 대한 평가 시기는 언제입니까?

- ()① 활동 개시 직후 ()② 활동 중(월별, 분기별, 연 1회 등 ()③ 활동 종료 시
()④ 상황에 따라 ()⑤ 기타()

X. 도서관 자원봉사 위험관리

23. 자원봉사 활동 중 발생하는 위험요인에 대한 해결책이 마련되어 있습니까?

- () ① 마련되어 있다. (☞ 23-1로 가세요) () ② 마련되어 있지 않다.

23-1. 마련되어 있다면 어떤 내용입니까?

- () ① 도서관예산으로 상해보험가입 () ② 자원봉사센터 예산으로 상해보험가입
() ③ 차량 봉사 시 운전자 보험 등 () ④ 기타()

XI. 도서관 자원봉사자에 대한 인정과 보상

24. 도서관 자원봉사자에 대한 보상은 어떤 방법으로 하고 있습니까? (복수응답 가능)

- () ① 정서적 보상 (감사편지, 축하카드) () ② 기회제공(교육, 행사참여기회)
() ③ 현물(기념품, 배지 등) () ④ 경제적 보상(주차권, 식사, 간식제공, 실비보상 등)
() ⑤ 사회적 인정(우수 자원봉사자 표창 등) () ⑥ 자원봉사센터와 연결하여 실적 부여

25. 자원봉사 활동에 대한 보상 기준은 마련되어 있습니까?

- () ① 마련되어 있다. () ② 마련되어 있지 않다.

XII. 도서관 자원봉사의 홍보와 진흥

26. 도서관 자원봉사 활동 자체에 대해 홍보자료(컨텐츠)를 가지고 있습니까?

- () ① 가지고 있다. (☞ 26-1로 가세요) () ② 가지고 있지 않다.

26-1. 있다면 주로 홍보방법은 어떤 것입니까?

- () ① 도서관 행사 () ② 언론 매체
() ③ 타 기관과 연계 (청소년 자원봉사단 운영 협조 등) () ④ 기타 ()

L. 도서관 자원봉사의 재정관리

27. 도서관 자원봉사 예산 중 주로 소요되는 항목은?

- () ① 프로그램 기획(식대, 교통비, 간식비, 보험 등)
() ② 자원봉사 활동단계(전문교육, 견학 등)
() ③ 자원봉사 활동 인정 및 보상 (기념품 제작, 자원봉사자 모임 지원 등)
() ④ 기타 ()

28. 기타 귀하가 도서관 자원봉사와 관련하여 의견이 있으시면 자유롭게 기술하여 주세요.

- 감사합니다 -

〈부록 3〉 공공도서관의 자원봉사 운영 실태에 관한 설문지(자원봉사자)

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 가운데 본 설문에 참여해 주신 것에 대해 심심한 감사의 말씀을 올립니다. 아울러 귀하의 건승과 행복을 기원하는 바입니다.

본 설문지는 「경기지역 공공도서관의 자원봉사 관리 실태와 관리방안 연구」를 진행하기 위하여 작성된 것입니다.

본 질문에 내용은 석사학위논문의 실증연구에 필요한 분석 자료로서, 순수학문연구의 목적으로만 활용될 것이며, 외부에 공개하지 않겠습니다. 끝으로 질문사항에 평소에 느꼈던 생각을 솔직하게 답변해 주시길 부탁드립니다. 협조해 주셔서 감사드립니다.

2012년 4월

한성대학교 문헌정보학과 지도교수 : 조 인 숙

연구자 : 김 미 선

(HP : 010-8181-3618 , E-mail : 90manna@hanmail.net)

I. 일반적 사항

귀하의 일반적 사항에 관한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견이 일치하는 칸에 V 표시를 하시거나 적당한 내용을 기록해 주십시오.

성 별	() ① 남성 () ① 여성	나이	만 세
학 력	() ① 중졸 () ② 고졸 () ③ 대학 재·졸 () ④ 대학원 이상		
종 교	() ① 무교 () ② 기독교 () ③ 천주교 () ④ 불교 () ⑤ 기타 종교		
직 업	() ① 학생 () ② 주부 () ③ 자영업 () ④ 공무원 () ⑤ 회사원 () ⑥ 무직 () ⑦ 기타 _____		
자원봉사 경력	() ① 1년 이하 () ② 1년 () ③ 2년 () ④ 3년 () ⑤ 4년 () ⑥ 5년 이상		
현재 맡은 봉사 분야	※ 구체적으로 기술해 주십시오		
자격사항	() ① 사서 () ② 사회복지관련 () ③ 평생교육관련 () ④ 예능분야 관련 () ⑤ 독서지도관련 () ⑥ 없음 () ⑦ 기타 _____		

II. 도서관 자원봉사자 모집 및 절차

1. 귀하는 도서관의 자원봉사자 모집에 관한 정보에 대해 어떤 경로를 통해 접하게 되었습니까?
()① 도서관 소식지 또는 홍보물 ()② 도서관이나 시(군)청 홈페이지 ()③ 케이블 TV ,지역정보신문
()④ 포스터, 현수막 ()⑤ 개인 홍보(직원, 자원봉사자) ()⑥ 동사무소, 전문직 단체 ()⑦ 기타
2. 도서관에 자원봉사를 신청할 때 어떤 절차로 신청하였습니까?
()① 이력서만 제출 ()② 직접 면접만 ()③ 서류심사 및 면접 ()④ 기타()
3. 도서관에서 자원봉사자를 모집할 때 절차나 기준이 어떠하였습니까?
()① 아주 잘 진행되었다. ()② 잘 진행되었다. ()③ 보통이다.
()④ 많은 개선이 필요하다. ()⑤ 아주 많은 개선이 필요하다.

III. 도서관 자원봉사자 면접 및 배치

4. 면접할 때 귀하는 도서관으로부터 자원봉사 업무와 관련하여 충분한 안내를 받았다고 생각하십니까?
()① 아주 충분히 안내를 받았다. ()② 충분히 안내를 받았다. ()③ 보통이다.
()④ 아니다. ()⑤ 전혀 안내를 받지 못하였다.
5. 귀하는 처음 자원봉사를 신청할 때 원하였던 분야에 자원봉사업무를 배정받았습니까?
()① 그렇다. ()② 아니다.
6. 귀하는 어떠한 방법으로 업무를 배정받았습니까?
()① 담당 사서의 권유 ()② 본인의 의사 ()③ 주변 사람들의 권유 ()④ 기타()
7. 업무 배치 시 어떤 방법으로 배치를 받아야 합리적이라고 생각하십니까?
()① 도서관이 필요로 하는 업무에 우선 배치 ()② 자원봉사자의 적성, 소질, 능력을 고려하여 배치
()③ 자원봉사자의 의견을 존중하여 배치 ()④ 기타()

IV. 도서관 자원봉사자 교육

8. 귀 도서관에서 자원봉사업무와 관련된 교육을 받았습니까?
()① 있다.(☞ 8-1번으로 가세요) ()② 없다.(☞ 9번으로 가세요)
- 8-1. 자원봉사자의 교육을 받았다면 어떤 내용이었습니까? (복수응답 가능)
()① 오리엔테이션(기관소개, 자원봉사자 기본업무 등) ()② 실무교육(자원봉사자 담당역할 및 업무)
()③ 전문교육(목록업무나 컴퓨터 업무, 자격증 과정) ()④ 정기 또는 부정기적인 초청 강연
()⑤ 자원봉사자 자체 교육 ()⑥ 기타()
- 8-2. 자원봉사자 교육을 받은 후 활동에 실질적인 도움이 되었습니까?
()① 아주 많은 도움이 되었다. ()② 많은 도움이 되었다.
()③ 보통이다. ()④ 도움을 되지 않았다. ()⑤ 전혀 도움이 되지 않았다.

V. 도서관 자원봉사자 지도 감독 및 동기부여

9. 지원이나 도움이 필요할 때 누구에게 요청합니까?
()① 자원봉사자 담당사서에게 요청 ()② 도서관 관리자에게 요청 ()③ 요청하지 않는다. ()④ 기타()
10. 프로그램별 모임(동아리)이 자원봉사활동의 지속성에 얼마나 영향을 준다고 생각하십니까?
()① 아주 많이 영향을 준다. ()② 많은 영향을 준다. ()③ 보통이다.
()④ 영향을 주지 않는다. ()⑤ 전혀 영향을 주지 않는다.

11. 자원봉사자와 도서관과의 의견 교류가 잘되고 있습니까?
 ()① 잘 되고 있다. ()② 보통이다. ()③ 잘 안 되고 있다. ()④ 기타()
12. 도서관과의 이견 조율이 이루어지지 않을 때 귀하가 선택하는 방법은 무엇입니까?
 ()① 포기한다. ()② 참는다. ()③ 상급기관에 제안한다.
 ()④ 인터넷이나 게시판에 게시한다. ()⑤ 기타()
13. 자원봉사 담당 사서의 자원봉사 관련 업무처리에 대하여 어떻게 생각하십니까?
 ()① 아주 잘하고 있다. ()② 잘하고 있다. ()③ 보통이다.
 ()④ 잘하고 있지 않다. ()⑤ 전혀 잘하고 있지 않다.
- 13-1. 잘하지 못한다면 어떤 부분이라고 생각하십니까?
 ()
14. 자원봉사 담당 사서와 갈등이 있었거나 현재 있습니까?
 ()① 갈등이 있(었)다(☞ 14-1번으로 가세요) ()② 갈등이 없(었)다(☞ 15번으로 가세요) ()③ 기타()
- 14-1. 갈등요인은 어떤 것으로 생각하십니까?
 ()① 담당 사서가 일방적으로 업무를 처리한다. ()② 자원봉사자의 의견이 잘 받아들여지지 않는다.
 ()③ 자원봉사자 간의 의견이 맞지 않는다. ()④ 기타()

VI. 도서관 자원봉사자 활동 평가

15. 귀하가 수행한 자원봉사활동에 대하여 평가를 실시한 적이 있습니까?
 ()① 예(☞ 15-1~4 번으로 가세요) ()② 아니오. (☞ 16번으로 가세요)
- 15-1. 자원봉사활동에 대한 평가는 어떤 방법이었습니다?
 ()① 질문지 ()② 인터뷰(대화) ()③ 프로그램 기록 ()④ 기타()
- 15-2. 자원봉사활동 평가 내용은 어떤 것이었습니까?
 ()① 프로그램 내용 ()② 이용자들의 만족도 ()③ 수업준비도(기자재 등) ()④ 기타()
- 15-3. 도서관 자원봉사에 대한 평가는 주로 누가 담당하고 있습니까?
 ()① 자원봉사 담당 사서 ()② 사서 또는 직원 ()③ 다른 자원봉사자
 ()④ 이용자 ()⑤ 외부 전문가 ()⑥ 기타()
- 15-4. 도서관 자원봉사자에 대한 평가 시기는 언제입니까?
 ()① 활동 개시 직후 ()② 활동 중(월별, 분기별, 연 1회 등)
 ()③ 활동 종료 후 ()④ 상황에 따라 ()⑤ 기타()
16. 자원봉사활동을 마친 후 자원봉사일지를 작성하고 있습니까?
 ()① 예 ()② 아니오.
- 16-1. 자원봉사일지 작성 회수는?
 ()① 매번 봉사활동이 끝난 후 작성한다. ()② 1주일 단위로 작성한다.
 ()③ 한 달 단위로 작성한다. ()④ 프로그램이 끝난 후 한번 작성한다.

VII. 도서관 자원봉사자에 대한 인정과 보상

17. 자부심과 긍지를 느낄 때는 언제입니까?(복수응답 가능)
 ()① 이용자들의 호응도가 높을 때 ()② 도서관측의 만족도가 높을 때
 ()③ 자원봉사가 재미있을 때 ()④ 기타 ()

18. 만일 도서관에서 인정과 보상을 받는다면 귀하가 선호하는 것은 무엇입니까 (복수응답 가능)

- ()① 감사편지, 축하카드 등을 받는 것 ()② 교육, 행사참여기회 등을 받는 것
()③ 이용자들의 프로그램에 대한 만족도 ()④ 주차권, 식사, 간식 제공 등을 받는 것
()⑤ 우수 자원봉사자 표창 등을 받는 것 ()⑥ 기타 ()

19. 귀하는 여건이 허락된다면 자원봉사 활동을 계속하고 싶습니까?

- ()① 예(☞ 19-1번으로 가세요) ()② 아니오.(☞ 19-2번으로 가세요)

19-1. 만일 계속하고 싶다면 그 이유는 무엇입니까?

- ()① 보람이 있어서 ()② 자원봉사자 간의 유대감 때문에
()③ 담당 사서와의 유대감 때문에 ()④ 기타 ()

19-2. 만일 계속하고 싶지 않다면 그 이유는 무엇입니까?

- ()① 프로그램진행이 부담되어서 ()② 자원봉사자 간의 갈등 때문에
()③ 담당 사서와의 갈등 때문에 ()④ 기타 ()

20. 기타 귀하께서 도서관 자원봉사와 관련하여 의견이 있으시면 자유롭게 써주세요.

- 설문에 응해 주셔서 감사합니다. -

〈부록 4〉 김포시 통진도서관 자원봉사자 관리지침

제 1 장 총칙

제1조(목적)

본 지침은 통진도서관의 자원봉사자들이 지속적·효과적으로 봉사활동을 수행할 수 있도록 하고, 자원봉사 업무를 체계적이며 효율적으로 관리하고 집행할 수 있도록 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용) 본 도서관의 모든 자원봉사활동과 관련된 사항은 다른 규정에 별도로 정한 것을 제외하고는 본 지침에 의한다.

제3조(내용 및 업무 분담)

1. 본 지침의 내용은 자원봉사자 자격 및 업무, 모집 및 홍보, 면접 및 선발, 교육 및 배치, 봉사활동 원칙 및 근무수칙, 관리 및 인정, 종결 절차로 이루어진다.
2. 본 지침이 규정한 업무의 전반적인 운영은 본 통진도서관의 자원봉사 담당자가 담당한다.
3. 타 직원은 관련 업무를 지원·협조한다.

제4조(자원봉사자의 활용 목적)

자원봉사자의 활용 목적은 다음과 같다.

1. 도서관의 서비스 능력을 높이고, 인적 자원을 다양화한다.
2. 지역사회에 도서관을 알리고 지역주민의 이용과 관심을 높인다.
3. 자원봉사자 개인을 지역사회의 생산적인 일원으로 개발시킨다.

제 2 장 업무설계 및 자격

제5조(업무설계) 본 도서관에서 자원봉사자가 참여할 수 있는 영역은 다음과 같다.

영역	업무	세부 활동
전문 업무영역	자료이용업무 각종 프로그램 및 서비스 제공 (주제별, 대상별, 내용별 독서 및 교육프로그램)	참고봉사 및 열람관리 정보처리 활동 각종 프로그램 운영협조
보조 업무영역	열람/대출 보조업무 서서관리/관내 정숙유지 각종프로그램 지원업무	대출 및 연체 업무지원 자료의 정리/배가/보수 이용안내 및 확인 활동 각종프로그램 지원활동
행정관리영역	시설관리/환경 미화 및 청결유지 모니터링/홍보/행사	청소 및 환경정비 도서관 서비스(친절도)및 각종행사모니터링 도서관 홍보/행사지원

제6조(자격)

본 도서관의 정규 자원봉사자는 다음 요건을 갖춘 자로 하며, 단기자원봉사자(일일 봉사)는 예외로 한다.

1. 자원봉사 프로그램 및 봉사활동에 3개월 이상 지속해서 참여할 수 있는 분
 2. 본 지침에 규정된 사항 및 수칙을 준수할 수 있는 분
- ※ 청소년봉사는 학습봉사로 자발적인 성인봉사자와는 다른 별도의 관리 필요

제 3 장 자원봉사자 모집 및 홍보

제7조(모집전략)

필요로 하는 자원봉사자를 모집하기 위해서 다음 각 항과 같은 세부적 모집전략을 세운다.

1. 필요로 하는 자원봉사자의 유형과 필요로 하는 기술에 대해 명확하게 규정한다.
2. 목표로 하는 잠재적 자원봉사자 집단의 특성을 세부적으로 조사한다.
3. 잠재적 자원봉사자 집단에 가장 효과적으로 접근할 수 있는 매체 및 홍보방법을 선택한다.
4. 선택된 홍보방법을 수행하는 데 필요한 대상과 접촉한다.

제8조(모집홍보)

자원봉사자를 모집하기 위해서 다음 각 항의 홍보방법을 활용한다.

1. 도서관 소식지, 프로그램 홍보지 등 도서관의 유인물을 통한 홍보
2. 인터넷을 활용한 홍보 : 자체 홈페이지, 카페, 공단 홈페이지, 자원봉사 전산망 등 자원 봉사, 관련 정보망
3. 공익방송, 케이블TV, 라디오, 일간신문, 지역 정보 신문 등 대중매체를 통한 홍보
4. 포스터, 배너 등의 게시물을 활용한 홍보
5. 사람(직원, 교육 프로그램 수강생과 강사, 자원봉사자, 후원자 등)을 통한홍보
6. 다양한 협력자 및 협력 조직체 개발을 통한 홍보(동사무소, 인근 대학, 전 직 단체)

제 4 장 자원봉사자 면접·선발·배치

제9조(면접)

도서관에 최초 방문한 봉사활동지원자는 소정의 자원봉사신청서를 작성한 후 도서관의 자원봉사 담당자와 면접상담을 진행한다.

1. 자원봉사 담당자는 모든 지원자에게 활동신청서를 작성하도록 한다.
2. 지원자를 환영하고 편안하게 느낄 수 있도록 음료 제공, 시간 등을 배려한다.
3. 지원자의 기대,관심,동기,태도,지식,기술,경험 등을 구체적으로 파악한다.
4. 도서관의 사업에 대해서 소개하고 자원봉사 업무에 대한 실질적인 정보를 제공한다.
5. 여러 종류의 활동 기회와 봉사자에 대한 기대를 설명한다.
6. 자원봉사 업무를 통해 자신의 욕구 충족기회를 제시한다.

(경험 취득, 교육, 보상 방법, 사회적 인정 등)

7. 기록양식에 의거 내용을 요약한다.

제10조(선발)

도서관에서 면접을 받은 지원자가 자원봉사자로 적합한지를 부서별 담당자와 협의한 후 결정한다.

1. 모든 지원자에게 결정된 사항을 전화로 알린다. 선발이 안 된 사람들에게 이유를 설명하여 이해를 시킨 후 지원에 대해 감사인사를 한다.
2. 도서관과 지원자 사이에 논의된 사항에 대한 이해를 통하여 적절한 결정임을 확인한다.
3. 본 도서관에 부적합한 사람은 다른 도서관이나 자원봉사기관과 연계하여 봉사활동이 이루어질 수 있도록 유도한다.
4. 선발된 지원자는 활동신청서에 서명하도록 처리한다.

제11조(배치)

자원봉사자 배치는 선발과정을 통해 수집된 정보를 근거로 각 활동별 담당자와 협의에 의해 적절한 봉사활동 영역에 배치한다.

1. 자원봉사자와 활동별 담당자와의 합의에 의해 배치한다.
2. 각 활동 처에 배치된 자원봉사자는 각 활동별 담당자의 책임으로 활동한다.
3. 도서관에 내에 적절한 활동영역이 없을 때는 대기 봉사자로 분류하여 활동할 수 있는 분야가 생기는 대로 우선 배치한다.
4. 각 활동 처에 배치된 후 그 업무가 그 사람에게 적절하지 못하다고 본인이나 각 활동별 담당자가 의뢰한 경우 자원봉사 담당자와 다시 상담하여 재배치한다.
5. 각 부서에서 업무 종결로 인계된 봉사자는 대기봉사자로 처리한 후에 적절한 업무에 재배치시킨다.

제 5 장 자원봉사자 교육

제12조(교육)

자원봉사활동의 효율성을 증대시키기 위하여 다음과 같은 교육을 시행하여 전문 인력을 양성하도록 한다.

1. 기본교육 : 본 도서관의 모든 자원봉사자의 활동에 대한 준비교육으로 도서관 오리엔테이션, 자원봉사의 이념·기본 철학과 자세, 자원봉사활동수칙 등의 기본교육을 필요하면 각 활동별 담당자가 자원봉사담당자와 협의한 후 실시한다.
2. 실무교육 : 활동별 담당자는 기본교육을 실시한 후 봉사자가 직접 수행할 봉사활동에 대해서 실무적인 내용으로 교육을 실시할 수 있다.
3. 전문교육 : 각 부서의 전문영역에 배치된 자원봉사자가 효율적으로 활동 할 수 있도록 각 활동별 담당자가 활동업무에 필요한 교육을 실시한다.
4. 재교육 : 자원봉사 의식을 고취하고 사업에 대한 이해, 봉사자간 경험 및 지식 교환, 소

속감 부여 등을 위해 정기 또는 부정기적으로 전문가 초청 강연회, 간담회, 평가회를 실시한다.

5. 소그룹지도를 통한 계속 교육
6. 직원을 위한 자원봉사 교육

제 6 장 자원봉사활동 원칙 및 자원봉사자 근무수칙

제13조(활동원칙)

1. 본 도서관의 모든 자원봉사활동은 자원봉사자 본인의 자발적인 의사에 의해 무보수로 한다. 단 전문적이고 책임 있는 업무수행을 위해 해당되는 소정의 비용을 지급하는 유급자원봉사자를 둘 수 있다.
2. 자원봉사자는 본 도서관의 제반 업무(프로그램)에 정기 또는 부정기 참여할 수 있으며 적절한 자원봉사 업무가 없을 경우 대기한다.
3. 정기적 자원봉사활동은 적어도 주 1회 이상을 활동할 수 있어야 한다.
4. 봉사활동에 따른 실적은 행정안전부의1365 포털시스템과 연계 도서관자원봉사 관리시스템(LVMS) 회원가입 후 봉사자가 등록한다.

제14조(근무수칙)

1. 모든 자원봉사자는 본 도서관이 실시하는 소정의 교육을 이수해야 한다.
2. 모든 자원봉사자는 정치활동, 영리활동, 선교활동을 배제하여야 한다.
3. 자원봉사자 수칙을 준수하고 이용자, 자원봉사자, 직원 상호간 예의를 지켜야한다.
4. 봉사활동 후에는 반드시 봉사활동일지를 작성하고 점검과 평가를 한다.
5. 도서관에서 실시하는 각종 교육 및 간담회 등 모임에 적극 참여한다.
6. 이용자 정보를 정확히 파악하여 실질적 혜택을 주고자 노력하며, 정보를 제공할 때는 사전 확 인을 통하여 정확한 정보만을 제공한다.
7. 봉사자가 해결할 수 없다고 판단되는 문제는 업무담당자나 자원봉사관리자와 의논하여 처리한다.
8. 봉사시간은 정확히 지키며 활동을 중단하고자 할 때는 담당자에게 적어도 10일 전에 통보하여 사후 조치를 취하도록 한다.

제 7 장 자원봉사관리자의 업무

제15조(관리자의 자세)

1. 자원봉사자에게 자신의 잠재적 능력을 계발할 기회를 제공한다.
2. 자원봉사자의 표면적 평가뿐만 아니라 잠재적 능력도 높이 평가한다.
3. 자원봉사자 권리를 옹호하며 감사와 인정을 위해 노력한다.
4. 자원봉사자에게 가치 있고, 보람 있는 일거리를 제공해야 하며 단순보조자로 활용해서는 안된다.

5. 모든 자원봉사자를 종교, 직업, 계층에 대한 편견 없이 대한다.
6. 자신이 담당하지 않는 봉사자에게도 항상 관심을 두고 친절하게 대한다.
7. 자원봉사자가 가진 적성이나 능력에 적합한 봉사활동을 제공한다.

제16조(관리자의 역할)

1. 자원봉사 프로그램의 필요성과 타당성을 조사한다.
2. 사명과 비전을 수립하며 목적과 목표를 설정한다.
3. 직무를 설계하며 준비사항을 늘 점검하고 위험관리대책을 수립한다.
4. 일정수립 및 정책, 예산을 세운다.
5. 새로운 프로젝트 및 전문기술을 개발한다.

제17조(관리자의 업무)

본 도서관의 자원봉사 관리자는 다음의 각 항에 해당하는 업무를 수행한다.

1. 자원봉사활동 기획
2. 면접 및 접수
3. 모집
4. 업무배치
5. 교육/훈련
6. 정리(기록, 통계)
7. 인정 및 보상업무
8. 실적등록 관리 : 행정안전부의 1365 포탈시스템(도서관 자원봉사 관리 시스템:LVMS)
9. 홍보 및 정보수집
10. 기타 (자원봉사회 조직 지원 등)

제18조(연락조정체계의 수립)

자원봉사자에게 도서관 운영방침을 전달하고, 자원봉사자의 의견 수렴, 자원봉사자 간의 조정 등을 위해 연락 체계를 수립한다. 연락조정체계는 다음 각 항의 방법 중에서 선택할 수 있다.

1. 자원 봉사자와 직원과의 간담회를 개최한다.
2. 자원봉사자의 자율적 조직을 만들도록 지원한다. 다만, 도서관이 자원봉사 조직의 자율성을 침해해서는 안 된다.
3. 자원봉사자 대표자를 정하여, 대표자가 자원봉사자의 의견을 수렴하고 도서관에 전달한다.

제 8 장 인정 및 보상

제19조(시상)

1. 자원봉사의 보람과 긍지를 가지도록 각 부서에서 활동하는 봉사자 중 특별한 공적이 있는 경우를 시상한다.
2. 시상 대상자는 자원봉사 활동일지를 기초로 각 활동별 담당자가 1차 선정한다.

3. 시상에 대한 사항은 사정회의를 거쳐 도서관장의 결재를 얻은 후 시행 한다.

제20조(보상 및 추천)

1. 자원봉사자의 노고에 대한 보상으로 교통비, 식비 기타 활동에 필요한 경비 등을 제공할 수 있다.
 - 자원봉사활동비 지급 대상 : 전문자원활동가(동화구연가, 독서회, 기타 행사 프로그램 보조 등)
 - 봉사시간기준 : 1일 4시간 이상 봉사자
 - 봉사비 : 1일 10,000원 지원
2. 자원봉사 관리자는 다음 회계연도 예산에 자원봉사자를 위한 비용이 반영되도록 한다.
3. 봉사활동에 공로가 있는 자원봉사자는 공공기관, 언론, 자원봉사축제 등에 포상 받을 수 있도록 추천한다.

제21조(봉사활동 증명서 발급)

1. 자원봉사자가 원할 경우 봉사활동에 대한 증명서를 상시로 발급할 수 있다.
2. 증명서는 행정안전부의 1365 포탈시스템과 연계 도서관 자원봉사관리시스템(LVMS)에 봉사시간 등록 후 개별적으로 발급한다.

제22조(특전)

1. 자원봉사자는 도서관 간행물을 받아볼 수 있게 한다.
2. 도서관의 각종 행사에 참여할 기회를 부여한다.
3. 자원봉사에 필요한 각종 교육에 참여할 수 있도록 배려하며 교육비를 감면한다.
4. 전문봉사활동영역에 따라 자원 봉사자에게 중식과 교통비를 제공할 수 있다.

제 9 장 종결

제23조(종결 대상)

1. 본인이 종결의사를 밝힌 분
2. 자원봉사자 품위를 손상시킨 경우
3. 정기 자원봉사 활동을 사전 연락 없이 연속 4회 이상 결근한 경우
4. 기타 본 도서관에서 봉사활동을 계속하기 곤란하다고 판단되는 경우

제24조(종결절차)

1. 자원봉사자 활용별 담당은 종결대상자가 발생하면 자원봉사 담당자에게 즉시 통보
2. 도서관의 자원봉사 담당자는 종결이 의뢰된 봉사자와 상담을 통해 종결여부를 판단하여 처리
3. 도서관의 자원봉사 담당자는 종결한 봉사자에 대한 제반서류(자원봉사 신청서, 일지, 봉사비 지출내역, 봉사확인 대장 등)를 정리하여 별도로 관리한다.

부 칙

- ① (시행일) 이 지침은 2012년 2월 ○일부터 시행한다.
- ② (기타사항) 본 지침에 규정되지 않은 사항은 일반 관례에 준해 적용한다.



〈부록 5〉 KOFLA 한국학도서관 전문자원봉사자 교육프로그램

구분	영역	차시	강의 주제	시간
1	도서관관련	1	KOFLA 소개, 미국의 힘: 도서관과 자원봉사, 책에서 미래를 보다 <TV 책을 말한다 >	2
	도서관관련	2	국가 브랜드를 위한 해외 한국학 도서관의 의미, 역할, 현황	2
	도서관관련	3	해외 한국학 도서관 만들기 사례 발표: 몽골 (몽골 국립도서관 한국학 정보센터)	2
	도서관관련	4	선진국의 다문화 도서관 서비스 운영 사례 (미국/캐나다/호주)	2
	도서관관련	5	ODA:Official Development Assistance (공적개발원조)	2
	도서관관련	6	도서관에 관련된 책과 영화에 관하여	2
	도서관관련	7	한국의 아름다운 도서관, 외국의 아름다운 도서관	2
	도서관관련	8	한국의 도서관 사상가들, 세계의 도서관 사상가들	2
	도서관관련	9	한국의 어린이도서관과 작은 도서관 발전사와 도서관 운동	2
	도서관관련	10	한국의 공공도서관과 학교 도서관 발전사와 도서관 운동	2
2	자료 관련	1	어린이용 자료에 관하여	2
	자료 관련	2	청소년용 자료에 관하여	2
	자료 관련	3	성인용 자료에 관하여	2
	자료 관련	4	애니메이션 / 만화책 자료에 관하여	2
	자료 관련	5	영상 문화 자료에 관하여	2
	자료 관련	6	동화를 찾아가는 아름다운 여행	2
	자료 관련	7	저작권에 관하여	2
	자료 관련	8	문화 콘텐츠 산업의 특성	2
	자료 관련	9	작가와의 만남	2
	자료 관련	10	출판인과의 만남	2
3	Network	1	대학생 시절 해외 도서관 자원봉사 사례	2
	Network	2	해외 도서관 만들기 사례	2
	Network	3	해외 한국학 도서관 만들기 사례 : 라오스 (대학도서관 만들기)	2
	Network	4	선배 사서와의 만남	2
	Network	5	해외 한인 사서와의 만남: 아사아, 한국학 주제 전문 사서	2
	Network	6	Network 6 Room to Read 재단의 활동/서울지부 활동가들과의 만남	2
	Network	7	Network 7 도서관 운동 단체 (책읽는 사회 만들기 국민운동본부)와의 만남	2
	Network	8	Network 8 도서관 운동 단체 (책으로 따뜻한 세상 만드는 교사들)와의 만남	2
	Network	9	Network 9 도서관 Friends 운영 사례: 한국, 영국, 미국	2
	Network	10	Network 10 <유럽 도서관에서 길을 묻다> 저자와의 만남	2
4	workshop	1	도서관에서 이루어지는 유아, 어린이 프로그램	2
	workshop	2	도서관에서 이루어지는 청소년, 성인, 실버 프로그램	2
	workshop	3	교육 연극과 북아트	2
	workshop	4	독서 클럽, 독서치료-어린이 대상	2
	workshop	5	독서 클럽, 독서치료-청소년 대상	2
	workshop	6	독서 클럽, 독서치료-성인 대상	2
	workshop	7	대학생 대상 공모 논문을 위한 워크숍 1	2
	workshop	8	대학생 대상 공모 논문을 위한 워크숍 2	2
	workshop	9	대학생 대상 공모 논문을 위한 워크숍 3	2
	workshop	10	대학생 대상 공모 논문을 위한 워크숍 4	2
5	실습/견학	1	실습/견학 1 한국학 도서관을 위한 대상별, 주제별 목록 만들기	2
	실습/견학	2	실습/견학 2 동영상 편집과 제작	2
	실습/견학	3	실습/견학 3 도서관 운영 체제 프로그램 실습	2
	실습/견학	4	실습/견학 4 자료 입력을 위한 MARC DB 구축 실습	2
	실습/견학	5	실습/견학 5 다국어 도서 입력을 위한 유니코드 시스템, US MARC 구축실습	2
	실습/견학	6	실습/견학 6 견학 1 (서울 송파 어린이 도서관)	2
	실습/견학	7	실습/견학 7 견학 2 (모두 다문화 도서관)	2
	실습/견학	8	실습/견학 8 견학 3 (군포 중앙 도서관)	2
	실습/견학	9	실습/견학 9 견학 4 (용인 느티나무 도서관)	2
	실습/견학	10	실습/견학 10 견학 5 국내 외국 문화원 도서관 탐방	2
합계			강좌 순서와 강사는 사정에 따라 변경 될 수 있습니다.	100
* 각 분야의 강의는 KOFLA의 취지에 공감하시는 분야별 전문가들의 제능 나눔 강의로 진행된다				
* 교육과정에 90%이상 출석, 50 시간 이상 자원봉사한 학생은 KOFLA의 한국학전문자원봉사자 수료증 수여 (자원봉사 100시간 인정해줌)				

* 출처: http://www.kace.or.kr/p03_07

ABSTRACT

An Analysis on the Public Library Volunteer Programs in Gyeonggi Province based on the Standard Manual for Library Volunteers

Kim, Mi-Sun

Major in Library and Information Science

Dept. of Library and Information Science

Graduate School, Hansung University

Public libraries in Gyeonggi province failed to manage volunteer programs efficiently and systematically due to the absence of library volunteer management policy or the lack of understanding about the policy itself. For the circumstances, this study intended to investigate the actual status of managing library volunteers based on the standard manual for library volunteers developed by the Ministry of Culture, Sports, and Tourism in 2009, and suggested an efficient management plan to address the problems identified through the investigation. Three fields indicated in the standard manual, planning, management, and administration were applied to develop a questionnaire and to analyze the collected data.

For this study, 167 public libraries in Gyeonggi province were selected as a sample, and analyzed of their current status. the 59.0%(101 respondents) and 51.5%(103 respondents) of survey questionnaires distributed

were collected from staff in charge of volunteer activities and volunteers respectively.

The content of the survey covered the following three domains of the standard manual. (1) in the perspective of planning, it examined the status of volunteer programs such as the library volunteer operation strategy and management policy, the development and implementation of volunteer program, establishment of volunteer operation, and recruitment of volunteers, (2) in the aspect of management, the interview, selection, placement, training, and supervision of volunteers, the evaluation of the volunteer activities were considered; and (3) in terms of administration, the risk management of volunteer activities, recognition and reward, public relations and promotion, and financial management of volunteer activities were analyzed.

Results of these analysis are as follows.

First, it is critical to develop a volunteer management policy with the highest priority. It is also necessary to develop specialized volunteer activities to expand the scope of volunteering from current simple assistance up to the level of talent donation. In addition to official websites and printed materials most libraries currently use to recruit volunteer workers. It can be a valuable marketing tool to let potential volunteers know about the recruitment word of mouth of currently working volunteers and library users. It is also recommended to provide training opportunities to enhance the professionalism of volunteers.

Secondly, the importance of the evaluation of the volunteer program should be recognized in that it has not become established. It is also important to organize clubs for each library program, and to give the sense of belonging to volunteers through club activities in order to increase the retention rate of volunteers.

Finally, the budget provision based on the management policy should be made to create a safe environment for volunteers. Additionally, reward

criteria can be established as a way to resolve the complaints of and to boost the morale of volunteers.

Two recommendations for the efficient management of volunteer programs were made based on such results. First, a nationwide or provincial volunteer contest can be held to award volunteers and staff in charge of volunteer activities as a means to boost their morale and to provide an opportunity to present the cases of various programs. Secondly, the training program for cultivating library volunteer administrator is recommended as the professionalism of staff in charge of volunteer activities plays an important role in activating library volunteer programs. In-depth studies are required for the training of library volunteer worker administrators.

【Keywords】 Library Volunteer, Volunteer Administrator, Standard Volunteer Manual, Public Library