

공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼 개발 연구*

A Study on the Standard Manual for Volunteer Activity of Public Libraries

조 찬 식** · 오 지 은*** · 조 미 아**** · 오 수 진***** · 이 정 효*****

Chan-Sik Cho · Ji-Eun Oh · Mi-Ah Cho · Su-Jin Oh · Jung-Hyo Lee

차 례

1. 서론	4. 결론 및 제언
2. 이론적 배경	· 참고문헌
3. 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼	

초 록

공공도서관 자원봉사가 활성화되고 효과적인 운영과 관리가 이루어지기 위해서는 공공도서관 자원봉사에 관한 표준매뉴얼의 개발에 대한 필요성이 대두되고 있다. 이에 본 연구는 공공도서관 자원봉사에 대한 개념 및 운영체계 그리고 표준매뉴얼에 관한 이론적 배경을 살펴본 후, 문헌조사를 통한 국내외 사례를 바탕으로 공공도서관 자원봉사를 기획부문, 자원봉사자 관리부문, 행정부문 등 3개 부문, 12개 영역, 6개 세부내용으로 나누어 조사·분석하고, 이를 바탕으로 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼을 개발함으로써 도서관 자원봉사의 운영 및 관리에 일조함에 그 목적이 있다.

키 워 드

공공도서관, 자원봉사, 공공도서관 자원봉사, 공공도서관 자원봉사 관리, 공공도서관 자원봉사 매뉴얼

* 이 논문은 2009년 문화체육관광부의 지원을 받아 수행된 “도서관 자원봉사자 활성화를 위한 교육프로그램 개발”을 수정·보완한 것임.
 ** 동덕여자대학교 문헌정보학과 교수
 (Professor, Dept. of Library and Information Science, Dongduk Women's Univ., ccho@dongduk.ac.kr)
 *** 광진정보도서관 관장
 (Director, KwangJin Public Library, oserome@hotmail.com)
 **** 성균관대학교 정보관리연구소 선임연구원
 (Senior Researcher, Info. Managem't Center, SungKyunKwan Univ., miah100@naver.com)
 ***** 성균관대학교 교육대학원 석사과정
 (Graduate Student, College of Education, SungKyunKwan Univ., ohssiko@hanmail.net)
 ***** 동덕여자대학교 문헌정보학과 강사
 (Lecturer, Dept. of Library and Information Science, Dongduk Women's Univ., him1980@hanmail.net)

• 논문접수일자: 2009년 12월 23일
 • 최종심사일자: 2010년 1월 12일
 • 게재확정일자: 2010년 1월 15일

ABSTRACT

In order to promote the volunteer activity management of public libraries, the need on the standard manual for volunteer activity of public libraries has become inevitably urgent. In this context, this study builds a theoretical background on the volunteer activity of public libraries, on its management and on its standard manual; examines the volunteer activity management of public libraries including its planning, personal management and administration; and classifies them into twelve domains and six work flows based on the literature review and case studies; and develops the standard manual for volunteer activity of public libraries. By so doing, this study aims at enhancing our understanding on the volunteer activity management of public libraries.

KEYWORDS

Public Library, Voluntary Activity, Library Voluntary Activity, Library Voluntary Activity, Library Voluntary Standard Manual

1. 서론

공공도서관은 사회·문화적 기관으로 자원봉사가 활발히 이루어지는 곳이며, 공공도서관 자원봉사는 도서관이나 자원봉사자, 나아가 지역사회 모두에게 혜택이 돌아갈 가능성이 많은 영역이다. 그것은 공공도서관의 본질적 기능과 자원봉사의 특성이 모두 지역사회의 기능과 발전에 뿌리를 두고 있기 때문이며, 공공도서관 자원봉사의 의미가 각별해지는 이유이기도 하다.

도서관 자원봉사의 구조를 살펴보면 도서관의 사서 또는 자원봉사관리자, 자원봉사 프로그램, 자원봉사자를 구성요소로 하며, 그 영역은 정도의 차이는 있지만 도서관의 모든 업무에

해당된다. 이와 같은 공공도서관 자원봉사는 미국, 영국, 일본 등 많은 나라에서 수행되고 있으며, 일반적인 사회활동으로 자리잡고 있다(김영석 2005; 김인식, 오동근 2005; 오동근 2008; 김혜주 외 2009; 정독도서관 2008; 한국도서관협회 2001). 이는 다른 분야의 자원봉사가 이미 생활화되어 있는 사회적 선의 활동으로 인식되고, 참여하고 있는 것을 감안하면 지극히 당연한 일이다.

그러나 공공도서관 자원봉사가 아무리 이타적이고 숭고한 정신에 바탕을 둔 사회적 활동이라고 해도 체계적이고 구조적인 운영과 관리가 이루어지지 않는다면 그 의미를 살리기 어려울 뿐만 아니라 오히려 도서관 운영과 봉사업무에 혼란을 가중시킬 수 있게 된다. 그러

므로 다른 분야의 자원봉사활동이 그렇듯이 공공도서관 자원봉사에서도 그 운영과 관리의 중요성은 도서관 자원봉사의 전 과정에서 반드시 강조되어야 한다.

따라서 공공도서관 자원봉사가 활성화되고 효과적인 운영과 관리가 이루어지기 위해서는 도서관 자원봉사에 관한 표준매뉴얼의 개발이 필요하다. 이는 공공도서관 자원봉사가 단순한 일회성의 행사로 끝나는 것이 아니라, 매우 복합적이고 지속적인 활동이기 때문에 보다 체계적인 운영과 관리를 위해서 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼에 대한 개념의 이해와 이에 따른 체계적인 구조와 내용에 대한 지침과 방향설정이 필요한 것이다.

이에 본 연구는 공공도서관 자원봉사의 효과적인 운영과 관리를 도모하기 위한 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼을 개발하기 위하여, 먼저 공공도서관 자원봉사에 대한 개념 및 운영체계 그리고 표준매뉴얼에 관한 이론적 배경을 살펴본 후, 문헌조사를 통한 국내외 사례를 바탕으로 공공도서관 자원봉사를 기획부서, 자원봉사자 관리부서, 행정부서 등을 3개 부서, 12개 영역, 6개 세부영역으로 나누어 조사·분석하고, 이를 바탕으로 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼을 개발함으로써 도서관 자원봉사의 운영 및 관리에 일조함에 그 목적이 있다.

그리고 본 연구의 목적을 이루기 위하여 문헌조사뿐만 아니라 설문조사, 면담조사 그리고 국내외 사례조사를 수행하였으며, 전문가

자문회의와 공청회를 개최하는 등 통합적 연구방법을 사용하여 본 연구의 타당성을 제고하였다. 단 본 논문에서 설문조사 및 면담조사 결과 그리고 표준매뉴얼에서 각 부문에 해당되는 영역에 대한 업무절차 및 과정, 사례 및 예시, 서식 등의 세부내용은 지면의 한계 상 생략되었다.

2. 이론적 배경

2.1 공공도서관 자원봉사의 이해

공공도서관 자원봉사는 공공도서관이라는 사회적 기구에 자원봉사라는 사회적 행위가 결합된 개념이다(문화체육관광부 2008c; Karp 1993; McGown 2007; McHenry 1988). 공공도서관은 하나의 문화기관으로 지역사회의 지식정보센터, 평생교육센터, 사회문화센터, 여가선용센터, 생활편의센터로 기능하면서 지역사회의 요구에 맞는 서비스를 제공하는 곳이다. 이에 공공도서관 자원봉사란 자발성, 복지성, 무보수성의 특성을 지닌 사회적 활동이 도서관의 제기능과 역할을 다 할 수 있도록 공공도서관 운영에 반영된 것이다. 역사적으로 볼 때 자원봉사 활동은 사회의 안정과 발전에 기여하며 보편화되어 왔다. 그러므로 자원봉사의 사회적 정신과 생활화는 바로 공공도서관의 운영에 적용될 수 있으며 또한 적용되어야 하는 것이다.

공공도서관 자원봉사의 영역은 이론적으로 도서관의 모든 업무에 해당된다(설문원 2002; 안인자 외 2009; 오동근 2008; 한국도서관협회 2009, 2001). 그러나 공공도서관이란 자료의 수집, 정리 분석, 보존 및 축적, 그리고 이용이라는 정보유통과정이 진행되어 지역사회에 정보이용, 조사, 연구, 학습, 교양, 평생교육 등이 제공되며, 일련의 문화 활동이 일어나는 복합적인 조직체이기 때문에 자원봉사가 적용되는 업무의 영역과 자원봉사의 자격 또한 매우 다양하며 광범위하다.

이러한 공공도서관 자원봉사의 영역을 구체적으로 살펴보면, 첫째, ‘전문영역’의 봉사이다. 공공도서관의 사서는 전문직이므로 사서는 지식정보의 유통과 이용에 관한 전문지식과 기술을 보유하고 있으며 이를 위한 전문적 교육을 받게 된다. 그러므로 이러한 도서관 전문영역에서의 자원봉사는 자원봉사자의 전문성 여부가 자격의 기준이 된다. 둘째, ‘보조업무영역’의 봉사이다. 공공도서관 업무의 전문영역이 원활하게 진행되기 위해서는 보조업무영역에서의 업무가 제대로 이루어져야 한다. 전문영역과는 달리 보조업무영역은 비교적 간단한 교육과 훈련을 통해서 그 실행이 가능한 분야이다. 셋째, ‘행정관리영역’의 봉사이다. 공공도서관에서는 다른 기관과 마찬가지로 그 사명을 다하기 위하여 행정을 포함한 관리업무가 이루어진다. 이러한 행정관리영역은 일반적인 조직 운영에서 발생하는 분야로 공공도서관 자원봉사가 활발히 이루어 질 수 있다.

일반적으로 행정관리 업무는 매우 복잡적이어서 업무에 따라 전문성이 요구될 수도 있으며, 그 대상의 선정 또한 매우 신중해야 한다.

이와 같은 공공도서관 자원봉사는 도서관에서 활동하는 도서관 자원봉사자, 사서 또는 자원봉사관리자, 그리고 도서관의 자원봉사 프로그램 등의 구성요소가 상호 연계되어 기능하면서 이루어지게 된다. 그리고 같은 맥락에서 공공도서관 자원봉사자는 일반 자원봉사자의 경우와 마찬가지로 그 수가 점점 증가하는 추세이며, 그 맡은 활동의 영역도 점차 확대되고 있는 실정이다(김혜주 외 2009; 문화체육관광부 2008a). 그러므로 바람직한 공공도서관 자원봉사에서는 다음과 같은 사항이 요구되어 진다.

첫째, 공공도서관 자원봉사자는 공공도서관과 자원봉사의 의미를 잘 숙지해야 하고, 해당 업무에 대한 이해 및 교육과 훈련이 전제되어야 한다. 그리고 사서 등의 도서관 구성원과의 관계에 대한 인식이 제대로 정립되었을 때에야 비로소 효과적인 공공도서관 자원봉사를 기대할 수 있게 된다.

둘째, 공공도서관 자원봉사는 자원봉사 프로그램에 따라 이루어져야 한다. 비록 공공도서관이 사회적 기구이고 자원봉사가 자발적으로 이루어지는 활동이라 할지라도 공공도서관의 자원봉사가 주먹구구식으로 이루어져서는 그 의미를 제대로 살릴 수 없게 된다. 그러므로 공공도서관 자원봉사 프로그램은 지역사회 요구를 바탕으로 도서관의 업무와 자원봉

사자의 자격 및 능력에 따라 구성이 되어야 한다. 그리고 이러한 공공도서관 자원봉사 프로그램은 적절성, 경제성, 효과성 등의 기준에 맞게 기획되고 운영되어야 하며, 프로그램의 결과와 평가에 따라 계속 수정·보완되어야 한다.

셋째, 공공도서관 자원봉사가 의미 있고 효과적으로 진행되기 위해서는 이에 대한 운영과 관리를 책임질 공공도서관의 사서 또는 자원봉사관리자가 반드시 있어야 한다. 공공도서관의 복합적인 업무와 자원봉사의 다양한 참여는 이에 대한 적절한 관리체계를 필요로 하며, 구체적으로 볼 때도 공공도서관 자원봉사 프로그램의 기획 및 운영 그리고 관리에 사서나 자원봉사 관리자가 보다 직접적으로 관여하고 책임지는 것은 지극히 당연한 일이다. 자원봉사 책임자가 없는 공공도서관의 자원봉사는 오히려 많은 어려움과 혼란을 유발할 수 있기 때문에 공공도서관 자원봉사에 대한 사서나 책임자의 중요성은 아무리 강조해도 지나침이 없는 것이다.

2.2 공공도서관 자원봉사의 운영 및 관리 체계

자발성, 복지성, 무보수성의 특성을 지닌 자원봉사라 해서 자원봉사가 자원봉사자의 선의와 참여에 의해서 저절로 이루어지는 것이 아니다. 그것은 시민들의 자원봉사활동에 대한 관심과 선의는 이에 대한 적절한 기획을 포

함한 운영과 관리 및 조정의 노력을 통해서만 효과적인 자원봉사활동으로 이어질 수 있기 때문이다. 마찬가지로 공공도서관 자원봉사도 그에 대한 운영과 관리에 따라서 그 활동의 진행과 결과가 다르게 나타나게 된다(문화체육관광부 2008b; 설문원 2002; 한국도서관협회 2001).

공공도서관 자원봉사의 운영 및 관리의 의미는 다음과 같이 몇 가지 측면에서 살펴볼 수 있다. 1) 공공도서관 업무의 복합성이다. 앞에서 살펴본 바와 같이 전문업무, 보조업무, 행정업무 등 공공도서관의 업무는 매우 다양하며 복합적이다. 그러므로 공공도서관 업무 중 자원봉사가 가능한 업무가 무엇이며 이에 따른 자원봉사자의 자격과 기준을 어떻게 세울 것인가에 대한 고려와 프로그램에 대한 계획이 수립되어야 한다. 2) 공공도서관 자원봉사의 수요와 공급의 측면이다. 공공도서관의 업무가 더욱 증가되고 자원봉사자의 참여가 날로 확대됨에 따라 도서관 자원봉사의 수요자인 도서관과 공급자인 자원봉사자들의 욕구를 만족시키고 지속적이고 효과적인 자원봉사활동을 위해서는 철저한 운영과 관리체계가 요구된다. 3) 공공도서관 자원봉사자의 동기와 만족도의 측면이다(오동근, 김인식 2004; 오세나, 김기영 2009). 공공도서관의 많은 자원봉사자들은 자원봉사활동을 통하여 물질적 보상보다는 심리적, 정서적, 사회적 만족이 충족되기를 기대하며, 이를 적절히 유지하기 위해 보다 체계적으로 유지하고 관리하는 것이

반드시 필요하다. 4) 공공도서관 자원봉사자에 대한 교육과 훈련의 필요성이다. 도서관 자원봉사의 복잡성을 고려해 볼 때 자원봉사자들에게 강조되어야 할 교육과 활동수칙은 다양하겠지만 기본적으로 기본윤리교육, 업무에 대한 지식 및 기술의 습득, 활동에 대한 책임감, 공공도서관과 사서들에 대한 이해 및 관계의 정립 등에 대한 교육과 훈련이 필요하며, 이를 위한 체계적인 운영과 관리가 필요한 것이다.

따라서 공공도서관 자원봉사의 운영 및 관리가 적절하게 이루어지려면 보다 체계적이고 유기적인 구조와 내용이 이해·분석되어야 한다(김범수 2009; 남기철 2007; 조휘일 2002; 한국도서관협회 2001; 행정안전부 2008a, 2008b; 한국자원봉사협의회 2007;). 일반적으로 공공도서관 자원봉사의 운영 및 관리는 공공도서관 자원봉사의 기획부문, 도서관 자원봉사자 관리부문, 도서관 자원봉사의 행정부문 등으로 나누어 볼 수 있다. 그리고 각각의 요소들은 상호배타적인 것이 아니라 유기적으로 연계되어 공공도서관 자원봉사의 효과적 운영과 관리의 구조를 형성하게 된다.

첫째, 공공도서관 자원봉사의 '기획'부문이다. 공공도서관 자원봉사의 기획부문은 자원봉사활동 목표를 수립하고 이 목표에 맞추어 자원봉사의 직무분야를 설정하며, 목표와 직무를 고려하여 적절한 자원봉사자를 모집·선발하고 교육·훈련시키며, 자원봉사활동의 지속성을 위해 지도·감독하고 최종적으로 자원

봉사활동을 평가하는 일련의 자원봉사과정에서 사전에 기본적 골격을 제공하는 것이다. 잘못된 계획 혹은 계획이 없는 상태에서의 공공도서관 자원봉사는 그 과정과 결과에서 혼란과 혼선을 초래하고 인력을 낭비하게 된다.

둘째, 공공도서관 자원봉사자 '관리'부문이다. 공공도서관 자원봉사자의 관리부문은 모집된 공공도서관 자원봉사자를 선발·배치하고, 자원봉사자에게 적절한 교육을 실시하며, 자원봉사활동에 대한 관리감독과 평가를 하는 것으로, 실제적으로 공공도서관과 자원봉사자가 유기적으로 계약·협력의 관계를 수립하는 과정이다. 그리고 이 과정에서 공공도서관과 자원봉사자간의 욕구가 일치하게 된다. 그러므로 공공도서관 자원봉사자의 관리부문은 공공도서관 자원봉사 기획부문의 실행이며, 공공도서관 자원봉사에서 도서관의 기능과 역할의 수행에 유효한 자원봉사자를 운영·관리하는 핵심적인 과정이다.

셋째, 공공도서관 자원봉사의 '행정'부문이다. 공공도서관 자원봉사의 행정부문은 공공도서관 자원봉사가 보다 효과적으로 이루어지기 위한 제반 활동과 과정에 관한 분야들을 말하는 것으로, 공공도서관 자원봉사가 계획대로 진행되도록 점검하고 지원해주는 역할을 한다. 공공도서관 자원봉사는 매우 복잡적이기 때문에 이러한 행정부문의 미비는 도서관 자원봉사가 매우 단순하고 근시안적으로 인식되어 진행되는 결과를 초래하기 때문에 공공도서관 자원봉사의 행정부문은 그 중요성이

매우 크다고 볼 수 있다. 특히 공공도서관 자원봉사의 행정부문은 이를 계획하거나 자원봉사자를 교육하는 사서나 공공도서관 직원들에게 강조되어야 할 영역이다.

2.3 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼

공공도서관 자원봉사가 활성화되고 그 운영과 관리가 효과적으로 이루어지기 위해서 개발되는 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼은 도서관 자원봉사에 관한 일련의 지침을 담고 있는 설명서이다. 사전적으로 매뉴얼이란 어떤 활동이나 기계의 조작 방법을 알기 쉽고 편리하도록 설명해 놓은 지침서이다. 즉, 매뉴얼이 없다면 어떤 활동이나 작업이 매우 불편하고 어려워 질 가능성이 높다. 표준매뉴얼이란 통일성, 망라성, 점진성, 체계성 등의 특성을 바탕으로 작업 중 일반적으로 통용될 수 있는 표준을 설정하여 관리하는 것을 목적으로 작성된 규범이다. 그러므로 공공도서관 자원봉사에서도 그 효과적인 운영과 관리를 위해서 표준매뉴얼의 개발이 절실히 요구되는 것이다.

일반적으로 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼 개발과 관련한 원칙 또는 의의를 살펴보면, 1) 공공도서관 자원봉사활동의 효과성 및 효율성 보장을 위한 관리체계의 확립이다. 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼은 자원봉사활동의 질적 보장을 위한 운영·관리에 대한 표준화의 성격을 띠게 된다. 2) 공공도서관 자원봉사활동 관리의 포괄적 구조로서의 지표 설정

이다. 이는 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼이 앞에서 살펴 본 도서관 자원봉사 운영 및 관리의 구조와 내용 등을 모두 아우르는 것이어야 한다는 당위성을 말한다. 3) 공공도서관 자원봉사 당사 간의 공통된 이해와 합의로써의 관리표준의 정형화이다. 표준매뉴얼의 도입과 적용을 통해 공공도서관 자원봉사 관리자가 자원봉사관리 및 프로그램에 대해 충분히 이해하고 자신감을 갖게 할 수 있는 최소표준(minimum standard)을 우선시하고 이러한 특성을 적극 반영한 도서관 자원봉사 표준매뉴얼의 개발이 필요하다. 4) 공공도서관 자원봉사활동 관리의 전문성을 제고하는 관리표준의 개발이다. 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼은 사서 또는 자원봉사 관리자의 직무전문화를 촉진하는 방식으로 개발되어야 하며, 공공도서관 자원봉사 관리자의 자원봉사에 대한 직무책임성을 고양하며, 또한 스스로 직무분석을 할 수 있는 지침을 동시에 제공하여야 한다(서울시자원봉사센터 2007; 이성록 2005; 전국경제인연합회 2004; 한국도서관협회 2001; 행정안전부 2008a, 2008b; 한국자원봉사협의회 2007; Hands on Action Center 2007; Voluntary Sector Nation Training Organization 2003; Volunteering Australia 2001).

따라서 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼은 어떤 요소들이 최상의 공공도서관 자원봉사활동을 가능하게 하는지 그리고 이들 요소들이 어떻게 설계되어야 하고 수행되어야 하는지에 대해서 체계적으로 설명하여야 한다. 다시 말

하면, 최상의 공공도서관 자원봉사의 운영과 관리를 위해 요구되는 것들을 명확하고 구체적으로 어떻게 업무를 구분하고 각각의 표준 또는 영역에서 요구하는 세부적인 내용을 기술하여, 공공도서관의 사서 또는 자원봉사 관리자 그리고 자원봉사자의 입장에서 운영·관리 등의 실행이 가능할 수 있는지의 체계를 갖추어야 한다.

3. 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼

3.1 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼의 체계

본 연구에서 제시하는 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼의 체계를 구체적으로 살펴보면, 첫째, 각 영역의 부문화이다. 앞장의 이론적 배경에서 살펴본 바와 같이 공공도서관 자원봉사는 공공도서관 자원봉사의 기획부문, 공공도서관 자원봉사자 관리부문, 공공도서관 자원봉사의 행정부문으로 나누어 볼 수 있다. 물론 공공도서관 자원봉사에서 이러한 세 부문들이 모든 것을 다 설명하거나 또는 상호배타적으로 진행되는 것은 아니다. 그러나 이 부문들은 공공도서관 자원봉사의 표준으로 공공도서관 자원봉사 업무의 상호연계성과 유기적인 측면을 강조하게 된다.

그리고 공공도서관 자원봉사의 각 부문들은 다시 세부 영역으로 나누어지는데, 1) 공공도

서관 자원봉사의 기획부문은 ‘도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침의 수립’, ‘도서관 자원봉사 프로그램의 개발 및 운영’, ‘도서관 자원봉사자 업무계획의 수립’ 그리고 ‘도서관 자원봉사자 모집’ 등의 영역으로 나눌 수 있다. 2) 공공도서관 자원봉사자 관리부문은 ‘도서관 자원봉사자의 선발, 면접 및 배치’, ‘도서관 자원봉사에 관한 교육’, ‘도서관 자원봉사활동 관리감독’ 그리고 ‘도서관 자원봉사자에 대한 평가’의 영역으로 구분할 수 있다. 3) 공공도서관 자원봉사의 행정부문은 ‘도서관 자원봉사의 위험관리’, ‘도서관 자원봉사의 인정과 보상’, ‘도서관 자원봉사의 홍보와 진흥’ 그리고 ‘도서관 자원봉사의 재정관리’의 영역으로 세분될 수 있다.

공공도서관 봉사활동 표준매뉴얼의 세분된 자원봉사의 각 해당영역은 다시 구체적인 세부내용들로 구성된다. 이 세부 영역은 개념 및 의의, 기본방향, 업무흐름도, 업무절차 및 과정, 사례 또는 예시, 서식 등으로 공공도서관 자원봉사가 구체적으로 어떻게 목적에 맞게 진행되고 실행되는지를 설명하게 된다. 아울러 공공도서관 봉사활동 표준매뉴얼은 다른 도서관의 사례 및 표준화된 서식들을 제공함으로써 각 도서관이 해당 도서관 자원봉사의 환경과 실정에 맞게 활용 가능하도록 하는 체계를 지닌다.

이상과 같은 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼의 체계를 요약하면 <표 1>과 같다.

위와 같은 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼

〈표 1〉 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼의 체계

구분	해당영역	내용
공공도서관 자원봉사의 '기획'부분	①도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침 수립	개념 및 의의 기본방향 업무흐름도 업무절차 및 과정 사례 및 예시 서식
	②도서관 자원봉사 프로그램의 개발 및 운영	
	③도서관 자원봉사자 업무계획의 수립	
	④도서관 자원봉사자 모집	
공공도서관 자원봉사자 '관리'부분	⑤도서관 자원봉사자의 선발, 면접 및 배치	업무절차 및 과정 사례 및 예시 서식
	⑥도서관 자원봉사에 대한 교육	
	⑦도서관 자원봉사활동 관리감독	
	⑧도서관 자원봉사자에 대한 평가	
공공도서관 자원봉사의 '행정'부분	⑨도서관 자원봉사의 위험관리	서식
	⑩도서관 자원봉사의 인정과 보상	
	⑪도서관 자원봉사의 홍보와 진흥	
	⑫도서관 자원봉사의 재정관리	

의 체계는 본 연구에서 수행한 설문조사와 면담조사의 결과를 반영하고 있다. 본 연구의 설문조사의 구성은 크게 3부분으로 나누어졌다. 첫째, 공공도서관 자원봉사의 관리 및 운영에 관하여 총 22개의 문항으로 구성된 부분으로, 공공도서관 자원봉사의 기획부분에 관한 질문, 공공도서관 자원봉사자 관리부분에 관한 질문, 그리고 공공도서관 자원봉사의 행정부분에 관한 질문으로 구성되었다. 둘째, 공공도서관 자원봉사 프로그램에 대한 질문으로 각 공공도서관 자원봉사의 프로그램별 활동내용, 자원봉사 장소, 자원봉사자의 연령층 및 활동횟수, 봉사시간, 활동 인원 등을 표에 명시하여 작성하도록 하였다. 셋째, 공공도서관 자원봉사의 활성화를 위한 의견을 묻는 주관식 질

문의 문항이다. 그리고 현재 활용 중인 공공도서관 자원봉사 프로그램에 대한 자료요청이 설문지 뒤에 추가되었다. 설문조사는 연구진이 조사대상 공공도서관을 나누어 분담하여 진행되었으며, 해당 공공도서관의 자원봉사 담당자서와 전화통화 또는 직접 방문을 통하여 이루어졌고, 설문지의 회수는 전자우편이나 직접 회수의 방법을 통하여 이루어졌다. 이 과정에서 공공도서관 자원봉사에 대한 면담이 자연스럽게 이루어졌으며, 필요 시 개별 방문 및 면담을 통하여 표준매뉴얼의 작성에 반영할 근거의 타당성을 제고하였다. 본 연구의 설문조사와 면담조사의 결과와 표준매뉴얼에 반영되는 요소들을 요약하면 〈표 2〉와 같다.

〈표 2〉 조사 결과 요약 및 반영 요소

조사 결과 및 반영 요소	세부내용
공공도서관 자원봉사자의 문제	*사회적 인식 및 인정 미약 *의식과 책임감 결여 *전문성 부족
공공도서관의 문제	*자원봉사에 대한 인식 부족 *자원봉사에 대한 준비 부족 *재정적 영세성
공공도서관 자원봉사 내용의 문제	*자원봉사 업무의 단순성 *전문직 종사자의 참여율 저조 *참여동기 및 재능의 미반영
공공도서관 자원봉사 관리체계의 문제	*자원봉사 관리 전담기구의 부재 *자원봉사 전문가 및 관리자의 양적, 질적 미흡
제도 및 행·재정적 측면에서의 문제	*정부 행정 체계간의 혼란 *보상제도의 미비

본 논문에서는, 서론에서 명시했듯이, 각 부문에 해당되는 영역에 대한 개념 및 의의, 기본방향, 업무흐름도를 제시하였다.

3.2 공공도서관 자원봉사 영역별 표준매뉴얼

3.2.1 영역 1. 공공도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침의 수립

1) 개념 및 의의

○공공도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침(Public Library Volunteering Policy)은 공공도서관 자원봉사자의 활동을 촉진하고 활성화하기 위한 사명과 목표, 접근방법을 기술한 공공도서관 자원봉사 관리에 대한 규정 및 방침을 뜻한다.

○공공도서관 자원봉사의 비전과 사명, 환경에 적합한 기준과 운영체계를 마련하고 이를 문서화함으로써, 공공도서관 자원봉사자와 사서 및 직원 등 관련 구성원들이 서로의 역할과 책임을 이해하고 공공도서관 자원봉사프로그램의 효과성을 최대화하는 데 도움이 된다.

2) 기본방향

공공도서관 자원봉사의 효과적인 운영을 위해 전략과 관리방침을 수립하여 문서화한다. 또한 공공도서관 내외부의 관계자들이 이를 공유하고, 지속적으로 갱신해야 한다.

- 공공도서관 자원봉사의 비전과 사명 수립
- 공공도서관 자원봉사활동관리 세부 실행 방침 수립

3) 업무흐름도



<그림 1> 공공도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침 수립 과정

3.2.2 영역 2. 공공도서관 자원봉사 프로그램의 개발 및 운영

1) 개념 및 의의

- 공공도서관 자원봉사 프로그램이란 자원봉사자들의 참여를 통해 공공도서관의 필요와 지역사회의 정보·문화 요구를 해결하기 위한 일련의 과정으로써 지역사회 조사, 기획에서부터 자원봉사자 모집, 교육, 지도, 평가 등의 과정을 포함한다.
- 그 과정에서 공공도서관 자원봉사자들을 보다 효과적으로 참여시키고 효율적으로 관리하여 참가한 자원봉사자들이 변화될 수 있는 활동이 되도록 한다.
- 공공도서관과 지역사회 이용자의 만족을 위해 목표를 수립하고, 이를 달성하기 위한 프로그램을 기획, 실행하고 평가한다.

2) 기본방향

- 지역사회의 정보·문화적 요구를 해결하기 위해서 목적과 목표가 분명한 공공도서관 자원봉사 프로그램을 개발하고 활용한다.
- 지역사회 및 이용자 요구조사

- 프로그램 기획
- 프로그램 실행
- 프로그램 평가

3) 업무흐름도



<그림 2> 공공도서관 자원봉사 프로그램 개발 과정

3.2.3 영역 3. 공공도서관 자원봉사 업무계획의 수립

1) 개념 및 의의

- 가. 업무기획
- 공공도서관 자원봉사 프로그램 개발을 한 후, 해당 자원봉사 프로그램에서 자원봉사자들을 필요로 하는 업무들을 자원봉사자들의 욕구 및 자원봉사활동의 성과를 고려하여 세분화하여 계획하는 과정을 말한다.

나. 업무설명서

- 공공도서관 자원봉사 업무계획의 내용을 서면으로 정리한 것으로서 모집, 면접배치, 동기부여, 활동종료 등에 활용할 수 있는 자원봉사자 관리의 유용한 도구가 된다.
- 분명하고 확실한 업무계획을 통해 해당 공공도서관 자원봉사 활동에 가장 적합한 자원봉사자들을 찾을 수 있으며, 자원봉사자들의 권리와 의무를 명확화해주며,

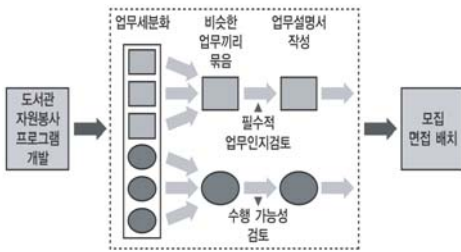
자원봉사활동 관리의 기초가 된다.

2) 기본방향

공공도서관이 자원봉사자들을 필요로 하는 업무들을 세분화하여 계획하고, 이에 따른 업무설명서를 마련해야 한다.

- 공공도서관 자원봉사자 필요 업무 조사
- 업무설명서 작성

3) 업무흐름도



〈그림 3〉 공공도서관 자원봉사자 업무기획 과정

3.2.4 영역 4. 공공도서관 자원봉사자 모집

1) 개념 및 의의

- 공공도서관 자원봉사자 모집이란 시행하고자 하는 공공도서관 자원봉사 프로그램과 세부 업무에 가장 적합한 자원봉사자를 모집하기 위해 최상의 장소와 최적의 시기를 선택하고, 자발적 참여를 동기 부여할 수 있는 메시지를 준비하여 가장 효율적인 방법으로 이 사실을 잠재적 자원봉사자들에게 알리는 과정이다.
- 공공도서관의 잘 계획되고 체계적으로 구성된 홍보의 전략적 접근은 최대한 많은

수의 유효한 자원봉사자들을 끌어들이고 유지하는 토대가 된다.

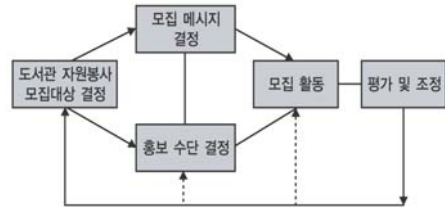
- 공공도서관 자원봉사자 모집 홍보 활동은 지역사회의 정보·문화의 요구에 참여하는 문화시민으로서의 자원봉사자를 양성하는 의미 있는 일이라 할 수 있다.

2) 기본방향

공공도서관 자원봉사업무에 가장 적합한 자원봉사자를 표적화하고, 모집 홍보 전략을 통해 적임자를 모집한다.

- 모집 대상 결정
- 모집 메시지 및 홍보 수단 결정
- 모집 활동 실행 및 평가

3) 업무흐름도



〈그림 4〉 공공도서관 자원봉사자 모집 과정

3.2.5 영역 5. 공공도서관 자원봉사자의 선발, 면접 및 배치

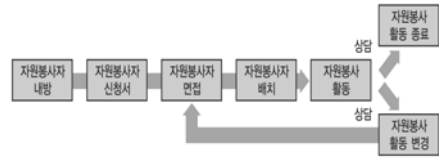
1) 개념 및 의의

가. 면접

- 공공도서관 자원봉사자를 만나 자원봉사자들이 어떤 활동을 원하며 어떤 능력과 자질을 갖추고 있는지 자원봉사에 대한

서로의 욕구를 파악하는 과정을 말한다.

- 공공도서관 자원봉사관리자 또는 사서들은 이 과정을 통해 비로소 자원봉사자들의 욕구와 직접 만나게 되며, 공공도서관 자원봉사활동에 대한 자세한 설명과 활동에 필요한 정보를 제공하여 주기도 한다.



〈그림 5〉 공공도서관 자원봉사자 면접과 배치 과정

나. 배치

- 면접을 통해 파악한 정보를 근거로 자원봉사자들을 공공도서관의 구체적인 자원봉사 활동 분야와 조화롭게 연결하는 과정을 말한다.
- 자원봉사자의 의사, 적성, 자격, 능력 등 개인적인 특성과 욕구에 따라 가장 적합한 자원봉사 업무를 찾아 적재적소에 배치함으로써 완성도 높은 공공도서관 자원봉사활동이 가능하도록 해준다.

2) 기본방향

공공도서관 자원봉사자들의 욕구와 자질을 파악하기 위해 면접을 실시하고, 해당 부서의 요구와 자원봉사자의 욕구에 따라 적재적소에 자원봉사자를 배치하여야 한다.

- 공공도서관 자원봉사활동 신청서 작성 및 추가 질문
- 공공도서관 자원봉사활동에 대한 설명 및 안내
- 공공자원봉사 요구 부서와 연계

3) 업무흐름도

3.2.6 영역 6. 공공도서관 자원봉사에 대한 교육

1) 개념 및 의의

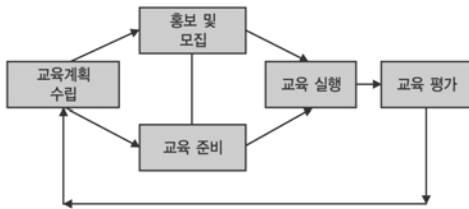
- 공공도서관 자원봉사에 대한 교육이란 자원봉사자가 공공도서관 자원봉사의 개념을 이해하고, 가치관과 태도를 형성하며, 공공도서관 자원봉사 활동에 필요한 지식과 기술을 습득하여, 공공도서관 자원봉사자로서 역할과 업무를 효과적으로 수행할 수 있도록 역량을 강화하는 과정이다.
- 공공도서관 자원봉사 교육을 통해 자원봉사의 가치와 소양을 형성함으로써, 공공도서관 자원봉사자로 하여금 사회적 책임을 성실히 이행하게 하는 계기로 작용한다.
- 공공도서관 자원봉사에 대한 교육을 통해 자원봉사에 대한 동기를 (재)부여하고, 지속적인 공공도서관 자원봉사활동을 유도할 수 있다.

2) 기본방향

공공도서관 자원봉사자 및 관리자가 역할과 업무를 효과적으로 수행할 수 있도록 이들의 욕구, 활동내용 및 시기 등을 고려하여 교육대상자에게 적합한 교육 과정을 개발하여 실행한다.

- 교육 계획 수립
- 교육 대상자 모집
- 교육 실행
- 교육 평가

3) 업무흐름도



〈그림 6〉 공공도서관 자원봉사에 대한 교육 실행 과정

3.2.7 영역 7. 공공도서관 자원봉사활동 관리 감독

1) 개념 및 의의

- 공공도서관 자원봉사활동 관리감독이란 공공도서관 자원봉사자들이 자원봉사활동을 제대로 수행할 수 있도록 정보와 피드백 및 필요한 도움을 제공하고, 이러한 체계를 유지하는 것을 뜻한다.
- 공공도서관 자원봉사자들이 목표한 성과를 내는 자원봉사활동을 할 수 있도록 지원하는 자원봉사활동의 질적 관리체계라고 할 수 있으며, 이와 같은 체계가 지속적으로 유지될 수 있도록 하는 것이 중요하다.
- 효과적인 공공도서관 자원봉사활동 관리 및 감독을 통해 자원봉사자의 개인적인 의미와 가치를 실현하고 사회적, 정서적 성장을 가져올 수 있다.

2) 기본방향

계획된 공공도서관 자원봉사활동의 목표를 달성하기 위하여 지속적으로 필요한 정보와 피드백을 제공해야 한다.

- 관리감독 체계 수립 및 실행
- 모니터링, 상담 및 조정
- 문제 및 갈등 해결

3) 업무흐름도



〈그림 7〉 공공도서관 자원봉사활동 관리감독 과정

3.2.8 영역 8. 공공도서관 자원봉사자에 대한 평가

1) 개념 및 의의

- 공공도서관 자원봉사자에 대한 평가는 자원봉사자 개인의 업무수행 및 성과에 대한 강점과 약점을 파악하여 공공도서관 자원봉사의 질적 관리를 유지하는 활동을 뜻한다.
- 공공도서관 자원봉사자에 대한 평가는 자원봉사자의 업무분장과 근태 등에 근거하여 성취된 업무실적을 측정하고 평가하여, 잠재능력의 개발, 교육훈련 및 지도의 기초자료, 개인적 목표 설정의 근거자료로 활용할 수 있다.
- 공공도서관 자원봉사자에 대한 평가 결과

는 재배치, 재교육, 활동종료 여부 등에 관한 결정의 토대로 사용된다.

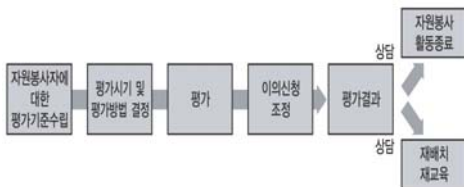
- 공공도서관 자원봉사자에 대한 평가는 개인이나 도서관 차원에서 매우 민감한 자료이기 때문에 평가기준이나 사용목적이 명확해야 하고, 평가방법이 공정하고 평가과정이 합리적이어서 결과에 대한 불평이나 오해를 최소화할 수 있다.

2) 기본방향

공공도서관 자원봉사자에 대한 평가는 직무 분석을 근거로 한 직무평가가 아닌, 공공도서관 자원봉사활동 실적, 업무능력, 태도 등을 중심으로 자원봉사자의 능력이나 가치를 측정

- 평가하는 것이어야 한다.
- 공공도서관 자원봉사자에 대한 평가 계획 및 기준 수립
- 공공도서관 자원봉사자에 대한 평가 시기 및 방법 결정
- 공공도서관 자원봉사자에 대한 평가 조정 및 이의신청
- 공공도서관 자원봉사자에 대한 평가 결과의 활용

3) 업무흐름도



<그림 8> 공공도서관 자원봉사자에 대한 평가 과정

3.2.9 영역 9. 공공도서관 자원봉사의 위험관리

1) 개념 및 의의

- 공공도서관 자원봉사의 위험관리란 예기치 못한 사고 발생 시 나타날 수 있는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 최적의 위험처리 방법을 선택, 수행하는 활동이다..
- 이 과정에는 피해범위를 최소화하고 원래 상태로 복원하기 위한 대응과 사후 수습 과정이 포함된다.

- 공공도서관에서 발생할 수 있는 위험은 부상, 장비오작동 사고, 수해, 화재, 시설물 훼손 등 다양하게 발생할 수 있으며, 위험이 발생하였을 때 공공도서관은 사회적 책무와 사회적 신뢰를 확보하여야 한다.

2) 기본방향

공공도서관 자원봉사 활동환경의 위험요인을 파악하여 사전에 예방하고, 위험이 발생하면 체계적인 해결방안을 수립하여 신속한 해결을 통해 문제를 최소화한다.

- 위험관리체계 수립
- 상해보험 가입 및 관리
- 자원봉사 활동 분야별 위험관리와 평가

3) 업무흐름도



<그림 9> 공공도서관 자원봉사 위험관리 과정

3.2.10 영역 10. 공공도서관 자원봉사의 인정과 보상

1) 개념 및 의의

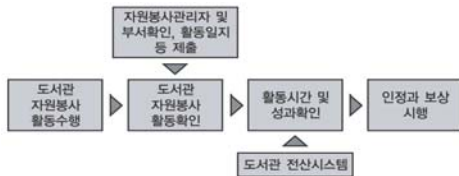
- 공공도서관 자원봉사의 인정과 보상(Volunteer Recognition and Reward)은 공공도서관 자원봉사의 가치를 인식하고 받아들이며 공공도서관 자원봉사자의 활동에 대해 감사를 표시하기 위해 제공되는 유무형의 방법이다.
- 공공도서관 자원봉사자에 대한 인정과 보상의 시행은 자원봉사자에게는 자긍심과 봉사활동의 만족도를 높이며 지역사회에 공공도서관 자원봉사의 가치를 알리고 드높이는 기능을 한다.

2) 기본방향

공공도서관 자원봉사 활동에 대하여 가치를 부여하고 감사를 표시하기 위하여 공공도서관 자원봉사자의 활동에 대한 기여 및 성과에 대해 적절한 인정과 보상을 제공해야 한다.

- 기대 욕구 파악
- 인정 보상 기준 마련
- 인정 보상 실행

3) 업무흐름도



<그림 10> 공공도서관 자원봉사 인정과 보상의 관리과정

3.2.11 영역 11. 공공도서관 자원봉사의 홍보와 진흥

1) 개념 및 의의

- 공공도서관 자원봉사의 홍보(Public Relations)는 지역주민들에게 공공도서관 및 공공도서관 자원봉사활동에 대해 알리고 접촉을 형성하는 종합적인 커뮤니케이션 과정을 통해 공공도서관 자원봉사에 대한 공중관계(公衆關係)를 형성하고 ‘공공도서관 자원봉사에의 참여’라는 선택적 행위를 이끌어 내는 과정을 의미한다.
- 공공도서관의 홍보에는 도서관 자원봉사의 긍정적 가치 확산 및 이미지 형성을 비롯하여 공공도서관의 역할과 서비스에 대한 홍보, 도서관 자원봉사자의 활동 성과와 인정에 대한 홍보 등이 포함된다.
- 공공도서관이 여러 가지 행사 및 홍보매체를 통하여 전략적이며 체계적인 홍보활동을 시행하는 것은 당장의 가시적인 효과만이 아니라, 공공도서관 자원봉사에 대한 사회 일반의 인식을 개선하고 확산해 내며 잠재적 공공도서관 자원봉사자들의 참여를 증진시키고 유지하는 토대를 마련하는 등 공공도서관과 지역사회에 장기적인 영향을 미칠 수 있으므로 중요한 업무 영역이라 할 수 있다.

2) 기본방향

공공도서관 자원봉사의 가치와 활동 기회를 널리 알리기 위해 공공도서관 운영 및 업무의

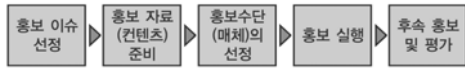
전 영역과 유기적으로 결합된 홍보 전략을 수립하고 이를 수행한다.

- 캠페인 및 행사 개최
- 언론홍보(Publicity)

3) 업무흐름도



〈그림 11〉 공공도서관 자원봉사 캠페인 및 행사 개최 과정



〈그림 12〉 공공도서관 자원봉사 홍보 과정

3.2.12 영역 12. 공공도서관 자원봉사의 재정 관리

1) 개념 및 의의

- 공공도서관 자원봉사의 재정관리는 공공도서관 자원봉사 관리업무의 체계화와 효율적 업무를 위한 예산과 회계 및 지원에 관한 사항을 수행하기 위한 행정관리이다.
- 공공도서관 자원봉사의 재정관리는 공공도서관 자원봉사 프로그램 기획 및 활동과 인정 및 보상 등 공공도서관 자원봉사의 모든 과정의 업무추진에 필요한 재정사항을 지원하기 위해 수행된다.
- 공공도서관 자원봉사의 재정관리는 각 프로그램과 활동내용 그리고 지원대상 등 모든 측면에서 형평성 있게 운용되어야 하며, 이를 위한 공공도서관 자원봉사에

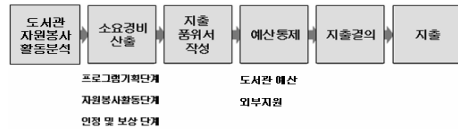
대한 체계적인 분석을 바탕으로 수행되어야 한다.

2) 기본방향

공공도서관 자원봉사의 전략과 목표를 달성하기 위하여 운영에 필요한 전반적인 재정사항을 운영 점검하고 평가한다.

- 소요경비의 산출
- 예산 및 예산통제

3) 업무흐름도



〈그림 13〉 공공도서관 자원봉사의 재정관리 과정

4. 결론 및 제언

본 연구에서는 공공도서관 자원봉사를 활성화하고 효과적으로 운영, 관리하기 위해 공공도서관이 여러 가지 관련 업무를 수행하고, 공공도서관 자원봉사자들의 활동을 관리함에 있어 가이드라인을 제공하기 위해 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼을 개발하였다. 그리고 본 연구에서는, 본 논문의 지면 한계 상 생략되었지만, 이러한 매뉴얼을 개발하기 위해 공공도서관이 관리해야 할 공공도서관 자원봉사 영역을 국내·외 사례들과 공공도서관 자원봉사 운영 및 관리 현황조사, 그리고 면담조사와 현장방문조사, 공청회와 전문가 자문을 통해 조

사·분석하였다.

본 연구에서 개발한 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼의 내용은 1) 공공도서관 자원봉사의 기획부문으로 운영전략 및 관리방침의 수립, 자원봉사 프로그램 개발 및 운영, 업무기획의 수립, 모집 등의 영역들과, 2) 공공도서관 자원봉사자 관리부문으로 선발, 면접 및 배치, 교육, 자원봉사활동 관리감독, 자원봉사자에 대한 평가 등의 영역, 그리고 3) 공공도서관 자원봉사의 행정부문으로 위험관리, 인정과 보상, 자원봉사 홍보와 진흥, 재정관리 등의 영역에 이르기까지 12가지 영역으로 구분하였다.

그리고 각 12가지 관리영역별로 개념과 의의, 관리의 기본방향, 업무흐름도(관리체계도)와, 역시 본 논문의 지면 한계 상 생략되었지만, 업무과정과 절차, 사례 및 예시, 서식을 제시하였다. 업무흐름도 및 업무과정과 절차는 가급적 도표·도식화하여 쉽게 이해가 될 수 있도록 하였으며, 다양한 사례들을 선정하고, 취합하여 보다 효과적이고 비교적 정형화된 예시와 서식을 제시함으로써 현장에서 쉽게 활용할 수 있도록 하였다.

그러나 본 연구에서 개발된 표준매뉴얼을 활용하는데 몇 가지 재고되어야 할 사항들이 있다. 첫째, 공공도서관은 일반적으로 지역사회 지식정보센터, 평생교육센터, 사회문화센터, 여가선용센터, 생활편의센터의 기능과 역할을 수행한다. 그리고 공공도서관은 주어진 기능과 역할을 수행하기 위하여 전문업무, 보

조업무, 행정업무 등의 업무영역으로 구조화되어 있다. 그러나 공공도서관이 주어진 임무를 다 하기위해 도서관 자원봉사가 수행되어야 하는 구체적 사명과 임무 그리고 이에 따른 업무는 지역에 따라, 시기에 따라, 규모에 따라, 그리고 관점에 따라 그 내용이 조금씩 다르다. 이에 본 연구에서 제시한 표준매뉴얼은 공공도서관 자원봉사에 대한 다양한 측면을 제시하고 있으며, 그 구체적 실행은 개별 공공도서관의 상황에 맞게 수정, 조정될 수 있다는 점을 고려하여야 한다.

둘째, 본 표준매뉴얼의 주활용자는 공공도서관 자원봉사를 관리하는 책임자, 실무자 및 사서들이다. 그러나 본 표준매뉴얼의 내용은 기본적으로 일반적인 것으로서 모든 도서관과 상황에 다 적용되는 것은 아니므로 해당 공공도서관은 각각의 실정에 맞추어 수정·조정하여 사용될 여지가 있음은 거듭 강조해도 지나침이 없을 것이다. 즉 본 연구에서 개발한 공공도서관 표준매뉴얼은 포괄적인 내용을 담고 있기 때문에, 자원봉사관리자나 사서들은 그 적용에 있어서는 해당 공공도서관의 임무나 업무 등 여러 가지 상황에 따라 개별적이고 선별적으로 적용해야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서 개발한 표준매뉴얼은 공공도서관이 수행해야 할 자원봉사활동 관리업무에 초점을 두었으며, 이를 잘 수행하기 위해 뒷받침되어야 하는 공공도서관의 경영자원이거나 환경 그리고 조직관리에 대해서는 간략하게만 다룰 수밖에 없었다. 이러한 접근은 자칫

공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼이 공공도서관의 기타 업무 수행에 기준으로 사용되는 오류를 야기할 가능성이 있으므로, 공공도서관의 다른 업무들과 조화를 이루는 가운데 활용되어야 최적의 효과를 기대할 수 있음을 항상 염두에 두어야 할 것이다.

참고문헌

- 곽철완, 안인자, 김호연, 박미영. 2009. 공공도서관 문화프로그램 모형 및 운영매뉴얼에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(1): 197-208.
- 김범수 외. 2009. 『자원봉사론』. 서울: 학지사.
- 김영석. 2005. 도서관 친구에 관한 고찰: 도서관도 이제 친구가 필요하다. 『한국문헌정보학회지』, 39(1): 277-294.
- 김인식, 오동근. 2005. 대구지역 공공도서관 자원봉사자의 행동요인 분석. 『정보관리학회지』, 22(2): 185-204.
- 김혜주, 안인자, 박미영, 김호연. 2009. 국내 도서관 자원봉사자 활동 현황 분석. 『한국비블리아학회지』, 20(1): 181-195.
- 남기철. 2007. 『자원봉사론』. 서울: 나남.
- 문화체육관광부. 2008a. 『도서관 자원봉사자 현황 분석』. 서울: 문화체육관광부.
- 문화체육관광부. 2008b. 『도서관 문화프로그램 모형 및 운영매뉴얼에 관한 연구』. 서울: 문화체육관광부.
- 문화체육관광부. 2008c. 『도서관 문화프로그램 운영매뉴얼』. 서울: 문화체육관광부.
- 서울시자원봉사센터. 2007. 『자원봉사관리업무 매뉴얼』. 서울: 서울시자원봉사센터.
- 설문원. 2002. 공공도서관의 자원봉사 활용 실태 및 관리모델 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(1): 233-258.
- 안인자, 곽철완, 김혜주, 박미영. 2009. 국내 공공도서관 문화프로그램 자원봉사자 활동 현황 분석. 『한국비블리아학회지』, 20(2): 197-208.
- 오동근. 2008. 공공도서관의 외부 인적 자원 활용에 관한 연구: 특히 미국 LA 및 인근 지역 공공도서관의 사례를 중심으로. 『한국도서관정보학회지』, 39(1): 73-97.
- 오동근, 김인식. 2004. 공공도서관 자원봉사자의 행동요인에 관한 연구: 대구광역시를 중심으로. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 11(1): 147-154.
- 오세나, 김기영. 2009. 공공도서관 자원봉사자의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 『한국정보관리학회 학술대회 논문집』, 16(1): 181-186.
- 이성록. 2005. 『자원봉사활동 체계화를 위한 자원봉사센터 표준 운영 모형』. 서울: 행정자치부.
- 전국경제인연합회. 2004. 『재난시 자원봉사 매뉴얼』. 서울: 전국경제인연합회.
- 정독도서관. 2008. 『서울시 공공도서관 중·장기 발전계획 연구』. 서울: 정독도서관.
- 조휘일. 2002. 『자원봉사 프로그램 관리: 이론과

- 실제』. 서울: 학지사.
- 한국도서관협회. 2009. 『도서관편람』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국도서관협회. 2001. 『도서관 자원봉사 실태 조사 및 봉사 표준 모델 개발 연구』. 서울: 한국도서관협회.
- 행정안전부. 2008a. 『자원봉사활동 관리 표준매뉴얼 개발 연구』. 서울: 행정안전부.
- 행정안전부. 2008b. 『자원봉사센터 운영컨설팅 사업』. 서울: 행정안전부.
- 한국자원봉사연합회. 2007. 『사회복지관 자원봉사 관리 매뉴얼』. 서울: 한국자원봉사연합회.
- Hands on Action Center. 2007. *Standard of Success(SOS)*. US: The Center.
- Karp, Rashelle S. 1993. *Volunteers in Libraries*. Chicago: American Library Association.
- McGown, Sue W. 2007. "Volunteer Labor Supply." *Library Media Connection*, 26(2): 10-13.
- McHenry, Cheryl. 1988. "The Public Library Service and Young People in Volunteer." *School Library Journal*, 34(9): 44-47.
- Voluntary Sector National Training Organization. 2003. *National Occupational Standards(NOS) for Managing Volunteers*. UK: The Organization.
- Volunteering Australia. 2001. *National Standard Implementation Guide for Not-for-profit Organizations*. Australia: The Center.