

공공도서관 자원봉사 운영 및 관리에 관한 연구: 광진구립도서관의 사례를 중심으로*

A Study on the Volunteer Activity Management of Public Libraries: A Case of Kwangjin Public Library

조 찬 식**

Chan-Sik Cho

차 례

1. 서론	4. 광진구립도서관 자원봉사 운영 및 관리 실태 분석
2. 이론적 배경	5. 결론
3. 광진구립도서관과 자원봉사 현황	•참고문헌

초 록

공공도서관 자원봉사가 점점 확대되고 그 중요성이 커지는 현실이다. 이에 본 연구는 공공도서관 자원봉사의 운영 및 관리의 중요성을 바탕으로, 광진구립도서관의 사례를 자원봉사 기획부문, 자원봉사자 관리부문, 자원봉사 행정부문으로 나누어 조사하였다. 이를 위하여 기존 연구를 이론적 바탕으로 광진구립도서관의 해당 사례들을 심층 조사하고, 공공도서관에서 자원봉사에 관한 의미를 찾아보고 분석하였다. 본 연구의 조사결과 공공도서관 자원봉사의 운영과 관리는 공공도서관의 업무수행과 운영에 밀접한 영향을 주는 것으로 분석되었다.

키 워 드

공공도서관, 자원봉사, 공공도서관 자원봉사, 광진구립도서관, 사례연구

* 이 논문은 2009년도 동덕여자대학교 학술연구비 지원에 의한 것이며, 2009년 제47회 전국도서관대회에서 발표한 “광진구립도서관의 자원봉사 운영 및 관리 사례”를 수정·보완한 것임.

** 동덕여자대학교 문헌정보학과 교수
(Professor, Dept. of Library & Information Science, Dongduk Women's University, ccho@dongduk.ac.kr)

• 논문접수일자: 2010년 10월 19일
• 최종심사(수정)일자: 2010년 12월 30일
• 게재확정일자: 2011년 1월 7일

ABSTRACT

As the volunteer activity has become universal, volunteer activities of public libraries have also grown both quantitatively and qualitatively. In this context, this in-depth case study builds a theoretical background on the volunteer activity of public libraries and examines the volunteer activity management of Kwangjin Public Library including its planning, personal management and administration. By so doing, this study aims at enhancing our understanding on the volunteer activity management of public libraries.

KEYWORDS

Public Library, Volunteer Activity, Public Library Volunteer Activity, Kwangjin Public Library, Case Study

1. 서론

공공도서관(Public Library)은 지역사회 안의 개인이나 집단의 교육, 정보, 자아실현, 오락 등을 추구하거나 사회에서 맡은 바 역할을 수행하는 데 필요한 정보를 제공하고 있는 도서관을 말한다. 이러한 공공도서관은 우리의 일상 주변에서 흔히 볼 수 있는 도서관으로 지역 및 일반 시민을 그 봉사의 대상으로 하고 있다. 그렇기 때문에 공공도서관의 업무는 방대하고 다양할 수밖에 없으며, 사회에서 요구되는 기능 또한 복합적인 것이다. 그러므로 사회적, 문화적 기관인 공공도서관이 존재 가치를 확고히 하기 위해서는 보다 효율적이고 효과적인 운영이 요구되는 것이다.

자원봉사는 공공도서관의 이러한 주어진 사명을 실현하는데 중요한 역할을 한다. 자원봉

사는 일반적으로 공익증진을 위해 반대급부 없이 자발적으로 참여하는 활동이라 할 수 있으며, 이미 세계적으로 보편화된 사회활동이다. 이러한 자원봉사라는 개념은 철학적 관점이나 사회적 요구와 필요성이란 관점에서 또는 자원봉사의 특성에서 그 의미를 찾아 볼 수 있다. 오늘날 자원봉사자는 양적으로 증가했을 뿐만 아니라 참여계층도 다양해지고 있다. 또한 사회가 다원화되면서 자원봉사의 영역과 자원봉사가 실제로 일어나는 현장 역시 점점 다양화되어 가고 있는 추세이다.

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. 이는

공공도서관 자원봉사가 단순한 일회성의 행사로 끝나는 것이 아니라, 매우 복잡적이고 지속적인 활동이기 때문이다. 그러므로 다른 분야의 자원봉사활동이 그렇듯이 공공도서관 자원봉사에서도 그 운영과 관리의 중요성은 도서관 자원봉사의 전 과정에서 반드시 강조되어야 한다.

이에 본 연구는 공공도서관 자원봉사가 점점 확대되고 그 중요성이 커지는 현실을 바탕으로 광진구립도서관의 자원봉사 운영 및 관리 사례를 자원봉사 기획부문, 자원봉사자 관리부문, 자원봉사 행정부문으로 나누어 조사하여, 공공도서관의 자원봉사에 관한 의미를 살펴보고 대응방안을 모색하는 데 그 목적이 있다. 이를 위하여 기존의 연구들과 사례조사 방법을 통한 광진구립도서관의 해당 사례들을 조사하고 비교·분석하여 본 연구의 목적을 이루고자 하였다.

사례연구는 연구대상에 대한 이해와 해석이 불분명할 때 연구문제가 당면하고 있는 상황과 유사한 사례를 찾아내어 각종 자료를 조사 수집하고, 이 자료를 토대로 그 개체를 체계적으로 또는 총체적으로 이해하며, 연구대상과 환경과의 상호작용을 역동적으로 설명하여 그 개체에 맞는 문제해결의 방안을 구체적으로 강구하기에 유용한 조사연구법이다. 그러나 본 연구와 같은 단일사례연구는 타당성 확보의 문제를 내포하기 때문에 추후 유사한 사례가 후속적으로 진행되어야 할 과제를 남기고 있다.

2. 이론적 배경

2.1 자원봉사의 개념

자원봉사 (Voluntarism 혹은 Volunteer Activity) 또는 자원봉사자(自願奉仕者, Volunteer)를 의미하는 단어는 라틴어의 'voluntas' 혹은 'volo'에서 유래되었으며, 이는 "자유의지" 라는 의미를 내포하고 있다. 즉, 자원봉사란 사실상 무보수나 공짜라는 의미보다는 자발성이라는 측면이 강조된 것임을 알 수 있다.

그러나 이러한 본질적인 측면에도 불구하고 자원봉사란 개념에 대한 공통적 합의 정도는 낮은 편이다(박태영 외 2008). 미국의 사회사업백과사전(Encyclopedia of Social Work)에서는 '자원봉사란 개인, 집단, 지역사회에서 발생하는 여러 가지 사회문제를 예방하고 통제하며, 혹은 개선하는 일에 종사하고 있는 공·사의 여러 조직체에 대하여 주어진 여러 가지 참여활동에 대한 가치에 상응하는 보수 없이 자발적으로 참여하는 활동'으로 정의하고 있다(조찬식 외 2009).

같은 맥락에서 한국사회복지협의회(1977)에서는 자원봉사 활동에 대해 '사회문제의 예방 및 해결 또는 국가의 공익사업을 수행하고 있는 공사의 공식조직에서 자발적으로 참여하여 영리적 반대급부를 받지 않고서도 인간존중의 정신과 민주주의 원칙에 입각하여 낮은 타인들을 상대로 필요한 서비스를 제공함으로써

써 사회의 공동선을 높이고 동시에 각 개인의 이타심의 표현을 통해 자아실현을 성취하고자 하는 활동'이라고 정의하여, 자원봉사의 자발적 참여, 사회적 책임, 경제적 이익의 배제, 기본적인 의무의 초월이란 점 등을 강조하고 있다.

한편 호주 전국자원봉사센터의 소장인 Sha Cotdingley(2003)은 '자원봉사활동은 비영리 단체나 프로젝트를 통한 활동을 말하며, ①지역사회와 자원봉사자 자신에게 혜택이 돌아가고, ②강제가 아니라 자원봉사자의 자유의지에 의한 것이고, ③금전적 보상을 위한 것이 아니고, ④지정된 자원봉사 직무에서 활동하는 것'으로 정의하고 있다. 여기에서 네 번째의 '지정된 직무'란 자원봉사자의 증가로 인하여 유급직원의 일자리가 줄어들었다는 이들의 불평과 위기의식을 해소하기 위해 서로 간의 직무에 대한 역할 분담이 명확하게 설정되어야 함을 강조한 것이다.

2005년 제정되고 2008년에 법률 제8852호로 개정된 우리나라의 『자원봉사활동 기본법』에서는 "자원봉사활동"을 '개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위'라고 정의하고, "자원봉사자"는 '자원봉사활동을 행하는 자', 그리고 "자원봉사센터"는 '자원봉사활동 개발·장려·연계·협력 등의 사업을 수행하기 위하여 법령과 조례 등에 의하여 설치된 기관·법인·단체 등을 말한다.'고 정의하여, 자원봉사의 법적 기반을 적시하고 있다.

이상과 같이 자원봉사 또는 자원봉사활동의 정의는 다양하게 언급되고 있지만 활동범위의 차이를 제외하면 대부분의 정의는 자발성과 복지성, 무보수성의 공통점을 갖는다(김범수 외 2009; 남기철 2007; 조희일 2002; 한국자원봉사연합회 2007). 그러므로 자원봉사란 '공익증진 활동에 자발적으로, 반대급부 없이 자발적으로 참여하는 활동'이며, 이에 참여하는 사람을 자원봉사자라 할 수 있다. 여기서 자발성 또는 주체성이란 자원봉사자의 측면에서 강조하는 특성이고, 공익성이나 복지성은 자원봉사활동 목적이나 내용 측면을 강조하는 특성이다. 또한 무보수성이나 무급성은 직업 혹은 보상 측면을 강조하는 특성이라 할 수 있다.

이러한 자원봉사라는 개념은 철학적 관점이나 사회적 요구와 필요성이란 관점에서 또는 자원봉사의 특성에서 그 의미를 찾아 볼 수 있다. 인류의 역사를 통해 볼 때 자기희생, 헌신과 봉사, 자선, 상부상조, 박애주의, 인도주의, 민주주의 철학 등 철학적, 종교적, 그리고 도덕적 개념들이 자원봉사동기의 주요한 범주가 되어왔다. 그리고 이들 동기에서 이루어진 자발적인 행위들은 시간을 초월한 철학적, 윤리적 배경에 기반을 두고 진행되어 왔다(남기철 2007; 류기형 외 2004). 그리고 이러한 자원봉사활동은 개인의 자기발전, 사회적 책임의 공유, 사회적 생산성 강화, 지역사회 공동체 건설이라는 사회적 필요성 부응하여 발전해 왔다(이팔환, 백남덕 2003). 그러므로 자원봉사활동은 자아실현성, 자발성과 자주성,

개척성과 지속성, 이타성, 사회성, 무보수성, 복지성, 공동체성, 공동체 실현성이란 특징을 내포하고 있는 것이다.

오늘날 자원봉사는 세계적으로 생활화, 보편화된 사회활동이며, 최근 우리사회에 자원봉사활동과 이에 참여하는 자원봉사자가 점점 증가하는 추세이며, 특히 교육기관, 기업, 사회복지기관, 여러 자원봉사관련 시민단체 등에서 자원봉사에 대한 관심도 높아지고 있다(김동배 2005; 김범수 외 2009; 김혜주 외 2009; 박태영 외 2008).

자원봉사의 생활화는 자원봉사활동 참여자의 다양성으로 살펴 볼 수 있는데, 구체적으로 학생·청소년, 대학생, 주부, 노인, 종교계, 전문직, 기업, 장애인, 가족, 시민단체, 학교 등 사회의 모든 구성원들이 자원봉사활동에 참여하고 있는 실정이다(오동근 2008, 오동근, 김인식 2005; 조휘일 2002; Deslanders & Rogers 2008). 이에 따라 자원봉사활동의 영역도 대부분의 사회·문화활동을 포함하며 다양해지고 있으며, 자원봉사활동 현장 또한 사회복지시설, 지역사회복지관, 공공기관, 시민단체 등 점점 다원화되고 있는 실정이다(이성록 2005; 정진경 2008; 조찬식 외 2009; 한국자원봉사연합회 2007).

2.2 공공도서관 자원봉사의 이해

공공도서관 자원봉사는 공공도서관이라는 사회적 기구에 자원봉사라는 사회적 행위가

결합된 개념이다(김혜주 외 2009; 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 보편화 되어왔다. 그러므로 자원봉사의 사회적 정신과 생활화는 바로 공공도서관의 운영에 적용될 수 있으며 또한 적용되어야 하는 것이다.

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

이러한 공공도서관 자원봉사의 영역을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(문화체육관광부 2009; 조찬식 외 2010). 첫째, 전문영역이다. 공공도서관의 사서는 전문직이다. 그러므로 사

서는 지식정보의 유통과 이용에 관한 전문지식과 기술을 보유하고 있으며 이를 위한 전문적 교육을 받게 된다. 이에 도서관의 업무 중 전문영역을 구체적으로 살펴보면 자료의 선택과 수집, 분류 및 편목 등의 자료조직, 참고봉사, 열람 및 대출 관리 그리고 전산화와 디지털화에 따른 정보처리 업무 등을 꼽을 수 있다. 또한 공공도서관은 문화창달과 평생교육을 위하여 다양한 문화·평생교육프로그램을 실시하고 있다. 도서관의 문화프로그램은 전통문화, 음악, 미술, 문학, 습작, 취미, 체육 등을 포함한 다양한 문화강좌를 개설하는 외에도 독서지도, 정보교육, 외국어교육 등의 평생교육 프로그램과 장애인 및 아동서비스와 청소년 상담 등 그 범위와 내용이 매우 광범위하다(조찬식 2008). 이러한 도서관의 프로그램들은 그 전문성의 범위가 넓고 깊이의 차원이 다양하기 때문에 그 운영과 진행이 도서관에 주어진 예산과 사서의 힘으로만 해결되기 어려우므로 다양한 자원봉사를 통한 해결이 절실히 요구되는 분야라 할 수 있으며, 이러한 공공도서관 전문영역에서의 자원봉사란 자원봉사자의 전문성 여부가 자격의 기준이 된다.

둘째, 보조업무영역이다. 공공도서관 업무의 전문영역이 원활하게 진행되기 위해서는 보조업무영역에서의 업무가 제대로 이루어져야 한다. 앞에서 지적했듯이 정보자료의 수집과 정리 그리고 참고봉사의 영역은 전문성이 요구되는 반면, 보조업무영역은 비교적 간단한 교육과 훈련을 통해서 그 실행이 가능한 분

야이다. 일상 반복적인 자료의 대출·반납 및 연체자 통보, 그리고 자료의 정리, 배가, 보수 등의 서가관리, 도서관 이용안내 및 통제, 정속유지 업무 등은 공공도서관 자원봉사가 일반적으로 행해지는 분야이다. 아울러 각종 교육·문화 프로그램에 관련된 행사지원 업무와 청소년 상담, 장애인 책자 녹음, 동화 읽어주기 등 장애인, 아동 및 청소년과 같이 대상에 따른 각종 정보이용서비스를 지원하는 활동도 공공도서관의 보조업무영역에 포함될 수 있다.

셋째, 행정관리영역이다. 공공도서관에서는 다른 기관과 마찬가지로 그 사명을 다하기 위하여 행정을 포함한 관리업무가 이루어진다. 구체적으로는 사서 등 도서관 직원을 위한 인사관리 및 조직관리 등의 행정업무와 시설 및 환경을 유지·보수하기 위한 관리 업무가 있다. 그 밖에도 공공도서관의 존재를 공고히 하고 지역사회에 그 역할을 알리는 홍보 및 마케팅 업무, 도서관서비스(친절도) 및 각종 행사 모니터링 업무 등이 있다. 이러한 행정관리영역은 일반적인 조직 운영에서 발생하는 분야로 공공도서관 자원봉사가 활발히 이루어 질 수 있다. 일반적으로 행정관리 업무는 매우 복합적이어서 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 맥락에

서 공공도서관 자원봉사자는 일반 자원봉사자의 경우와 마찬가지로 그 수가 점점 증가하는 추세이며, 그 맡은 활동의 영역도 점차 확대되고 있는 실정이다. 그러므로 바람직한 공공도서관 자원봉사에서는 다음과 같은 사항이 요구된다.

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 지역사회의 요구를 바탕으로 도서관의 업무와 자원봉사자의 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. 공공도

서관의 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.

요컨대 공공도서관 자원봉사란 자발성,公益性, 무보수성의 특성을 지닌 사회적 활동이 공공도서관의 제 기능과 역할을 다 할 수 있도록 공공도서관 운영에 반영된 것이다. 전술한 바와 같이 자원봉사란 공공도서관에만 국한되는 것이 아니라, 사회전반의 복지 분야에 해당하는 문제와 욕구를 가진 모든 영역의 다양한 현장에서 진행되고 있으며, 사회가 다원화되면서 자원봉사활동 영역과 자원봉사자의 범위 또한 다양화되고 복합적으로 세분되어 왔다(설문원 2002; 안인자 외 2009; 한국도서관협회 2009; 2001). 그리고 이러한 자원봉사 활동은 사회의 안정과 발전에 기여해 왔다. 그러므로 자원봉사의 사회적 정신과 생활화는 바로 공공도서관의 운영에 적용될 수 있으며 또한 적용되어야 하는 것이다. 그러므로 공공도서관 자원봉사는 도서관의 사회적 기능과 역할의 수행에 기여하게 되며 이는 다시 자원봉사의 역할과 의미를 재조명하는 것이라 할 수 있다.

2.3 공공도서관 자원봉사의 운영 및 관리

자발성, 복지성, 무보수성의 특성을 지닌 자원봉사자 해서는 자원봉사가 자원봉사자의 선의와 참여에 의해서 저절로 이루어지는 것이 아니다. 그것은 시민들의 자원봉사활동에 대한 관심과 선의는 이에 대한 적절한 기획을 포함한 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 2009; 설문원 2002; 한국도서관협회 2001).

공공도서관 자원봉사의 운영 및 관리의 의의는 다음과 같이 몇 가지 측면에서 살펴 볼 수 있다(문화체육관광부 2009; 조찬식 외 2010). 첫째, 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.

둘째, 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.

셋째, 공공도서관 자원봉사자의 동기와 만족도의 측면이다(오동근, 김인식 2005; 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.

넷째, 공공도서관 자원봉사자에 대한 교육과 훈련의 필요성이다. 도서관 자원봉사의 복합성을 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). 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. 그 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(문화체육관

광부 2009; 조찬식 외 2010).

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 자원봉사활동을 평가하는 일련의 자원봉사과정에 대해 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 공공

도서관 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.

3. 광진구립도서관과 자원봉사 현황

서울 광장동 아차산 기슭의 한강변에 자리하고 있는 광진구립도서관은 1996년 광진구청의 주도로 도서관 건립계획을 수립한 이래 2000년 11월 10일에 지하 2층, 지상5층 연면적 6,355㎡의 공공도서관 규모로는 작지 않은 도서관으로 개관하였다. 도서관을 기능별로 도서관동과 문화동 등 두 개의 건물로 나누어 다리로 연결하는 특이한 건축구조를 형태를 지닌 광진구립도서관은 한강이라는 천연 자연환경을 최대한 살리기 위해 열람실 모두 큰 창을 통해 한강조망이 가능하도록 설계하였을 뿐 아니라, 열람실 창가에 일렬로 길게 열람책상을 배치하여 이용자들이 창밖으로 한강을 바

라보면서 독서를 할 수 있는 우수한 독서환경을 조성하고 있어 전망 좋은 도서관으로 잘 알려져 있다.

광진구립도서관은 건국대학교, 대원고등학교, 광장중학교 등 47개의 교육기관과 광진노인종합복지관 등 329개의 복지시설, 그리고 건국대병원 등 482개의 의료기관이 소재한 광진구에 위치하고 있으며, 단독주택과 아파트가 균형 있게 분포하는 중산층 위주의 지역사회를 구성하고 있다. 그리고 인근의 아파트 단지과 밀접한 광진구립도서관의 주변에는 광장동 주민자치센터와 구민체육센터 그리고 청소년수련관이 위치하고 있으며, 바로 인접 지역인 구의동에는 광진문화원이 자리잡고 있는 등 각각의 다양한 사회교육기관에서 문화강좌를 앞 다투어 경쟁적으로 운영하고 있다.

광진구립도서관의 운영방침은 정보제공, 문화활동지원, 평생교육을 운영목표로 설정하고, 광진구 중심도서관으로서 지식정보가 중요한 사회경제적 자산이 되는 시대에 광진구민 모두에게 공평하게 정보와 지식을 습득할 수 있는 장소와 자료를 제공하여 정보격차를 없애고, 각종 교육문화프로그램을 통하여 지역구민의 삶의 질을 높이는 데 선도적 역할을 함을 목표로 지향하고 있다.

광진구 시설관리공단에 의해 위탁 관리되는 광진구립도서관은 본관인 '광진정보도서관' 외에도 '중곡문화센터 도서관'과 '자양제4동 도서관' 등 2개의 분관을 두고 있으며 사서17명, 사무6명, 기술5명, 기타14명 등 총 42명의 행

정 및 관리 직원을 두고 이용자에게 도서관 서비스를 제공하고 있다. 또한 광진구립도서관은 이용자의 만족을 위하여 광진구 시설관리공단의 '윤리헌장'을 바탕으로, '광진구립도서관 봉사헌장', '이용자만족 실천사항' 등을 천명하고 있으며, '이용자 협조사항'을 명시하여 공공도서관의 문화복지성과 공공성을 구현하고자 노력을 경주하고 있다.

이러한 광진구립도서관의 자원봉사 활동은 교육문화의 기능을 하는 지역의 공공기관으로서 지역 주민들에게 다양한 프로그램을 접할 수 있는 기회를 제공하여 지역 내 교육·문화격차를 해소하는 데 기여하고, 지역주민들의 도서관 이용을 생활화하여 공공도서관의 기능을 활성화하고, 지역 내 평생교육기관으로서 도서관을 적극 홍보하고자 하는 목적으로 활발히 전개하고 있다.

광진구립도서관 자원봉사의 운영목표를 구체적으로 살펴보면, 첫째, 도서관 업무에 효율성을 기하며 주민의 참여를 확대시키고, 둘째, 공공기관에서의 봉사활동을 할 수 있는 기회를 제공함으로써 봉사자로 하여금 지역사회 일원으로서의 보람을 느끼게 하며, 셋째, 자발적인 봉사활동을 통해 생활의 질적 향상과 잠재력 개발에 도움을 주고, 넷째, 체계적인 봉사단의 운영으로 자원봉사운영업무에 만전을 기하기 위함 등을 꼽을 수 있다.

광진구립도서관 자원봉사자 현황을 청소년과 성인으로 구분하여 살펴보면 다음의 <표 1>과 같다.

〈표 1〉에 나타나듯이 광진구립도서관은 2003년부터 현재까지 지속적으로 청소년들이 자원봉사 활동을 하였으며, 연도별로 그 인원은 대체적으로 증가하였는데 그 이유는 자원봉사 대상자의 거주지역에 대한 제한을 광진구에서

서울 및 경기 지역으로 확대하였기 때문이다.

이러한 광진구립도서관의 자원봉사자들은 자원봉사 담당사서 분야별로 배치되는데 자원봉사자들이 담당하는 업무영역과 프로그램을 살펴보면 아래의 〈표 2〉와 같다.

〈표 1〉광진구립도서관 자원봉사자 현황

가. 청소년

년도	총인원	연령	비고
2003년	30명	고등학생 이상	광진구 거주 및 재학생으로 제한
2004년	154명	고등학생 이상	
2005년	88명	고등학생 이상	
2006년	506명	중학생 이상	서울 및 경기 지역 거주/재학생으로 확대
2007년	309명	중학생 이상	
2008년	222명	중학생 이상	
2009년	256명	중학생 이상	
합계	1,565명		

※ 총인원은 확인서 발급 대상자 기준임

나. 성인

년도	분야	총인원	직업	연령	교육정도	성별
2009년	일손 돕기 자원봉사자	12명	주부, 대학생, 공무원 등	20-30대 : 9명 40-50대 : 3명 60대이상 : 없음	대(재)졸 이상	남 : 3명 여 : 9명
	교육 및 지도 자원봉사자	39명	주부, 강사 등	10대 : 5명 20-30대 : 14명 40-50대 : 17명 60대이상 : 3명	20대 이상은 대졸이상	남 : 3명 여 : 36명
합 계		51명				

〈표 2〉 광진구립도서관 자원봉사자 업무영역과 프로그램

자원봉사 업무영역	세부내용
일손 돕기 활동	- 도서관 이용안내 및 질서유지 - 도서 정리정돈(배가) - 도서 장비 업무 및 목차입력 - 행사 지원
교육 및 지도 활동	- 각종 교육·문화 프로그램 지도 (동화구연, 스토리텔링, 북아트, 한자교육, 토론교실, 영어교실, 유아/초등/청소년 독서지도, 단전호흡, 요가 등)
재능기부 캠페인	- 개요 : 자신이 가진 재능을 도서관에 기부함으로써 다양한 문화교육프로그램의 기회 제공 및 '나눔'의식 고취 - 분야 : 공공도서관에서 할 수 있는 모든 분야(예: 어학능력 우수자, 사진작가, 음악가, 공예가, 전문 강사 등)

이러한 자원봉사 업무영역 중에서 눈여겨 볼 것이 ‘재능기부’ 캠페인이다. 재능기부(Talent Donation)란 라틴어로 “공익을 위하여”라는 뜻을 가진 ‘프로 보노 퍼블리코(pro bono publico)’에서 그 어원을 찾을 수 있다. 로마 시대 지도층이 공익을 위한 헌신과 기부를 강조하기 위해 쓴 것으로, 어려운 사람들에게는 돈을 받지 않고 전문적인 지식과 기술을 제공하는 것을 의미한다. 광진구립도서관의 재능기부 캠페인은 위와 같은 재능기부의 개념을 공공도서관에 적용한 것으로, 개인이 가진 특별한 재능이나 전문성을 도서관을 통하여 나누어 주는 일로 도서관에서 재능을 가진 기부자와 함께 다양한 프로그램을 기획하여 운영하는 시도를 의미한다. 그러므로 ‘교육 및 지도 활동’과 ‘재능기부 캠페인’과의 차이점은 ‘교육 및 지도 활동’의 자원봉사 활동이 공급자의 필요에 의한 봉사자 모집 및 운영에 의한 것이라면, ‘재능기부 캠페인’은 수요자의 요구와 필요에 의한 자발적 모집 및 운영이 강조되는 것이라 할 수 있다.

4. 광진구립도서관 자원봉사 운영 및 관리 실태 분석

4.1 조사방법

본 연구는 광진구립도서관 자원봉사 운영 및 관리 실태를 조사·분석하기 위하여, 광진

구립도서관 자원봉사를 문화관광부(2009)와 조찬식 외(2009; 2010)의 연구에서 제시된 자원봉사 기획부문, 관리부문, 행정부문 등의 체계로 구분하여 조사하였다. 이는 광진구립도서관의 사례에 대한 조사·분석을 상기의 연구에서 제시된 일반적이고 이론적인 공공도서관 자원봉사 운영 및 관리 실태의 각 부문에 대한 개념과 의의, 기본방향 등과 대비하면서 본 연구의 타당성을 높이고자 하였다.

이를 구체적으로 살펴보면, 공공도서관 자원봉사의 각 부문들은 다시 세부 영역으로 구분할 수 있으며 구체적인 내용은 다음과 같다. 첫째, 공공도서관 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.

둘째, 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.

셋째, 공공도서관 자원봉사의 행정부문은 ‘도서관 자원봉사의 위험관리’, ‘도서관 자원봉사의 인정과 보상’, ‘도서관 자원봉사의 홍보와 진흥’ 그리고 ‘도서관 자원봉사의 재정관리’의 영역으로 세분될 수 있다.

이와 같은 공공도서관 자원봉사 운영 및 관리 체계를 요약하면 다음 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 공공도서관 자원봉사 운영 및 관리 체계

공공도서관 자원봉사 부문	해당영역
자원봉사의 '기획' 부문	① 도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침 수립
	② 도서관 자원봉사 프로그램의 개발 및 운영
	③ 도서관 자원봉사자 업무계획의 수립
	④ 도서관 자원봉사자 모집
자원봉사자 '관리' 부문	⑤ 도서관 자원봉사자의 선발, 면접 및 배치
	⑥ 도서관 자원봉사에 대한 교육
	⑦ 도서관 자원봉사활동 관리감독
	⑧ 도서관 자원봉사자에 대한 평가
자원봉사의 '행정' 부문	⑨ 도서관 자원봉사의 위험관리
	⑩ 도서관 자원봉사의 인정과 보상
	⑪ 도서관 자원봉사의 홍보와 진흥
	⑫ 도서관 자원봉사의 재정관리

4.2 광진구립도서관 자원봉사 기획부문

4.2.1 도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침의 수립

도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침(library volunteering policy)은 도서관 자원봉사자의 활동을 촉진하고 활성화하기 위한 사명과 목표, 접근방법을 기술한 도서관 자원봉사 관리에 대한 규정 및 방침을 뜻하는 것으로, 도서관 자원봉사의 비전과 사명, 환경에 적합한 기준과 운영체계를 마련하고 이를 문서화함으로써, 도서관 자원봉사자와 사서 및 직원 등 관련 구성원들이 서로의 역할과 책임을 이해하고 도서관 자원봉사프로그램의 효과성을 최대화하는 데 도움이 되어야 한다. 그러므로 도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침의 수립이란 도서관 자원봉사의 비전과 사명의 수립 및 도서관 자원봉사활동관리 세부 실

행방침의 수립 등 도서관 자원봉사의 효과적인 운영을 위해 전략과 관리방침을 수립하여 문서화하며, 도서관 내외부의 관계자들이 이를 공유하고, 지속적으로 갱신해야 한다.

광진구립도서관은 『서울특별시 광진구립도서관 자원봉사 운영내규』를 제정하여 도서관에서의 자발적인 봉사활동을 통해 생활전반의 질적 향상과 잠재력 개발에 도움을 주고, 공동체 의식을 형성함에 있어 필요한 사항들을 명문화하고 있다. 또한 동 내규는 2005년 12월과 2008년 7월에 각각 개정되어 도서관 자원봉사가 사회의 변화를 반영하고 본래의 목적에 맞게 운영되도록 계속적으로 조정되고 있다.

위의 『서울특별시 광진구립도서관 자원봉사 운영내규』의 구체적인 내용을 살펴보면, 도서관 자원봉사의 운영목적, 적용범위, 운영방침, 봉사활동내용, 신청서류, 준수사항 등에 대한 방침과 시설 및 자료훼손에 대한 변상 등

을 포함하고 있다. 그리고 별지에 자원봉사활동 신청서, 봉사활동 일지 등의 서식을 제시하여 도서관 자원봉사의 운영전략 및 관리방침에 대한 명확한 방향과 내용을 설정하고 있다.

광진구립도서관은 위의 내규에 근거하여 연초에 자원봉사자 운영계획 수립하여 도서관 자원봉사를 운영하고 있다. 예를 들어 2009년 1월에는 '2009 광진구립도서관 자원봉사단 운영계획'을 수립하여, 자원봉사자 운영 목적, 기본운영방침, 세부운영방침, 모집방법, 기대효과, 자원봉사자 혜택, 담당자 역할, 자원봉사자 관리 방법, 자원봉사자 교육내용, 예산 등의 내용을 포함한 광진구립도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침을 명문화하였으며, 자원봉사 신청서, 봉사활동 스케줄표의 양식 등을 포함하여 구체화하고 있다.

4.2.2 도서관 자원봉사 프로그램 개발 및 운영

도서관 자원봉사 프로그램이란 자원봉사자들의 참여를 통해 도서관의 필요와 지역사회의 정보·문화 요구를 해결하기 위한 일련의 과정으로서 지역사회조사, 기획에서부터 자원봉사자 모집, 교육, 지도, 평가 등 일련의 과정을 포함하는 것이며, 그 과정에서 도서관 자원봉사자들을 보다 효과적으로 참여시키고 효율적으로 관리하여 참가한 자원봉사자들이 변화될 수 있는 활동이 되도록 하는 것으로, 도서관과 지역사회 이용자의 만족을 위해 목표를 수립하고, 이를 달성하기 위한 프로그램을 기획, 실행하고 평가하게 된다. 그러므로 도서

관 자원봉사 프로그램 개발 및 운영이란 지역사회 정보·문화적 요구를 해결하기 위해서 목적과 목표가 분명한 도서관 자원봉사 프로그램을 개발하고 활용하기 위해서 지역사회 및 이용자 요구조사, 프로그램 기획, 프로그램 실행, 프로그램 평가 등을 포함하는 일련의 과정을 의미한다.

광진구립도서관은 지역사회의 요구와 도서관의 필요성을 바탕으로 도서관 자원봉사 프로그램을 개발하고 운영한다. 구체적으로 살펴보면 청소년 자원봉사활동의 경우 청소년 자원봉사활동 인증제에 따라 지역사회 공공기관이 청소년 자원봉사자들의 수용해야 하는 지역적 요구의 수용과 이용자가 급증하는 여름·겨울방학 시 일손부족에 따른 자원봉사자 필요성의 대두를 바탕으로 청소년 자원봉사활동 프로그램을 개발하고 있다. 또한 성인 자원봉사활동은 다양한 교육·문화 프로그램에 대한 이용자의 욕구 증대에 따른 프로그램 증설 요구와 한정된 예산 내에서 운영해야 하는 어려움을 극복하고 공공기관에서의 자원봉사활동 기회를 제공하기 위해 전문자원봉사자 활용 방안을 고안하는 가운데 자원봉사자를 활용한 교육·문화 프로그램을 개발하고 있다.

예를 들어 '2009년 광진정보도서관 상반기 평생교육 프로그램 운영 계획'에 따르면 교육·문화의 기능을 하는 지역의 공공기관으로서 지역 주민들에게 다양한 프로그램을 접할 수 있는 기회를 제공하여 지역 내 교육·문화 격차를 해소하는 데 기여하고, 지역주민들의 도

서관 이용을 생활화하여 공공도서관의 기능을 활성화하고 지역 내 평생교육기관으로서 도서관을 적극 홍보하고자 함을 그 목적으로 하고 있다. 그리고 이러한 목적을 이루기 위한 기본 운영계획(운영기간, 기본운영방침)과 세부운영 계획(프로그램별 일시/대상/장소, 프로그램별 세부 운영 개요, 기대효과, 신청자 모집, 소요 예산 등)을 바탕으로 ‘유아독서회’, ‘동화구연 교실’, ‘책 만들기 교실’, ‘아름다운 이야기 할머니’ 등의 프로그램 진행을 계획하고 있다. 그리고 이를 위한 ‘참가신청서’, ‘외부 강사 이력서’, ‘프로그램 안내문’, ‘신청자 안내사항’ 등의 서식과 양식을 첨부하여 계획한 프로그램을 효율적으로 운영하고 있다. 그리고 이듬해에 “2009년 광진정보도서관 자원봉사자를 활용한 도서관 교육문화 프로그램 운영실적 보고”를 통해 프로그램을 평가하고 ‘운영결과 및 향후 자원봉사자를 활용한 도서관 프로그램의 운영 전략’을 수립하는 등 프로그램에 대한 평가를 바탕으로 향후 도서관 자원봉사에 대한 계획수립을 대비하고 있다.

4.2.3 도서관 자원봉사자 업무기획의 수립

도서관 자원봉사자 업무기획의 수립이란 도서관 자원봉사 프로그램 개발을 한 후, 해당 자원봉사 프로그램에서 자원봉사자들을 필요로 하는 업무들을 자원봉사자들의 욕구 및 자원봉사활동의 성과를 고려하여 세분화하여 계획하는 과정을 말한다. 이 과정에서 도서관 자원봉사 업무설명서는 도서관 자원봉사 업무기

획의 내용을 서면으로 정리한 것으로서 모집, 면접배치, 동기부여, 활동종료 등에 활용할 수 있는 자원봉사자 관리의 유용한 도구가 된다. 이는 업무설명서가 분명하고 확실한 업무기획을 통해 해당 도서관 자원봉사 활동에 가장 적합한 자원봉사자들을 찾을 수 있으며, 자원봉사자들의 권리와 의무를 명확히 해주며, 자원봉사활동 관리의 기초가 되기 때문이다. 그러므로 도서관은 자원봉사자들을 필요로 하는 업무들을 조사하고 세분화하여 계획하고, 이에 따른 업무설명서를 마련해야 한다.

광진구립도서관은 ‘일손 돕기 자원봉사자’들을 위한 업무설명서를 작성하고 배부하여 도서관 자원봉사자 업무를 수행하고 있다. 각 열람실별로 작성·배부되는 도서관 자원봉사자 업무설명서는 활동 내용, 업무 흐름도, 담당자 연락처 등을 주요 내용으로 하고 있다. 또한 자원봉사자를 활용한 프로그램 운영을 계획 수립하기 위해서 자원봉사자와의 면담을 통해 업무계획서를 작성하며, 그 내용은 프로그램 운영목적, 운영내용(활동내용), 자원봉사자 소개, 수혜대상자, 기대효과 등을 포함하고 있다.

4.2.4 도서관 자원봉사자 모집

도서관 자원봉사자 모집이란 시행하고자 하는 도서관 자원봉사 프로그램과 세부 업무에 가장 적합한 자원봉사자를 모집하기 위해 최상의 장소와 최적의 시기를 선택하고, 자발적 참여를 동기 부여할 수 있는 메시지를 준비하

여 가장 효율적인 방법으로 이 사실을 잠재적 자원봉사자들에게 알리는 과정이다. 그리고 도서관의 잘 계획되고 체계적으로 구성된 자원봉사자 모집 홍보의 전략적 접근은 최대한 많은 수의 유효한 자원봉사자들을 끌어들이고 유지하는 토대가 되며, 자원봉사자 모집 홍보 활동은 지역사회의 정보·문화의 요구에 참여하는 문화시민으로서의 도서관 자원봉사자를 양성하는 의미 있는 일이라 할 수 있다. 그러므로 도서관 자원봉사업무에 가장 적합한 자원봉사자를 표적화하고, 모집 홍보 전략을 통해 책임자를 모집하기 위한 모집 대상의 결정, 모집 메시지 및 홍보 수단의 결정, 모집 활동 실행 및 평가는 도서관 자원봉사자 모집의 필수적인 구성요소가 된다.

광진구립도서관의 자원봉사자 모집은 도서관 자원봉사 운영전략 및 관리방침과 개발된 프로그램의 업무계획에 따라 적합한 자원봉사자를 모집하고 있다. 예를 들어 청소년 자원봉사자의 모집은 연초에 결정된 바대로 모집 대상 및 기간(연 4회 분기별 모집), 활동기간을 공지하고, 모집방법은 직접 신청 및 이메일 신청(신청자는 신청서와 함께 봉사 스케줄 표 함께 제출)로 가능하다. 그리고 홍보는 도서관 홈페이지 게재, 도서관 게시판 활용, 도서관 소식지 게재, 구 홍보지 게재, 각 학교 공문 발송 등의 홍보방법을 이용하여 이루어진다. 그리고 성인 자원봉사자의 모집은 필요에 따라 수시로 모집하며, 모집방법은 지인, 도서관 단체 활용, 직접 신청 및 이메일 신청 등으로 진행

된다. 홍보방법은 역시 도서관 홈페이지 게재, 도서관 게시판 활용, 도서관 소식지 게재, 구 홍보지 게재 등을 이용하며, 모집내용은 모집 대상, 활동 일시, 분야별 활동내용, (예비)교육일정, 접수방법, 자원봉사자 혜택 등이 포함된다.

4.3 광진구립도서관 자원봉사자 관리부문

4.3.1 도서관 자원봉사자의 선발, 면접 및 배치

공공도서관 자원봉사자의 면접은 도서관 자원봉사자를 만나 자원봉사자들이 어떤 활동을 원하며 어떤 능력과 자질을 갖추고 있는지 자원봉사에 대한 서로의 욕구를 파악하는 과정을 말하는 것으로, 도서관 자원봉사관리자 또는 사서들은 이 과정을 통해 비로소 자원봉사자들의 욕구와 직접 만나게 되며 도서관 자원봉사활동에 대한 자세한 설명과 활동에 필요한 정보를 제공하여 주기도 한다. 그리고 도서관 자원봉사자의 배치란 면접을 통해 파악한 정보를 근거로 자원봉사자들을 도서관의 구체적인 자원봉사 활동 분야와 조화롭게 연결하는 과정을 말한다. 이러한 자원봉사자의 면접과 배치는 자원봉사자의 의사, 적성, 자격, 능력 등 개인적인 특성과 욕구에 따라 가장 적합한 자원봉사 업무를 찾아 적재적소에 배치함으로써 완성도 높은 도서관 자원봉사활동이 가능하도록 해준다. 그러므로 도서관 자원봉사자들의 욕구와 자질을 파악하기 위하여 도서관 자원봉사활동 신청서 작성 및 추가 질문

등의 면접을 실시하고, 도서관 자원봉사활동에 대한 설명 및 안내를 제공하며, 자원봉사 요구 부서와 연계하여 해당 부서의 요구와 자원봉사자의 욕구에 따라 적재적소에 자원봉사자를 배치하여야 한다.

광진구립도서관은 각 부서별 요구된 파악하여 자원봉사자를 선발하고 배치한다. 먼저 청소년 자원봉사자의 경우는 자원봉사 신청서를 바탕으로 선발하되 청소년 자원봉사자에 대한 면접은 대부분 신청서로 대체하기도 한다. 이는 청소년 자원봉사자들이 대부분 학생인 점을 감안한 효율적인 운영이라 할 수 있다. 그러나 성인 자원봉사자의 경우는 선발 및 면접 그리고 배치의 절차가 보다 구조적으로 진행된다. 성인 자원봉사자 중 일손 돕기 활동 자원봉사자는 자원봉사자의 의사, 연령, 적성, 자격, 능력 등을 고려하여 면접을 거친 후 적재적소에 배치되며, 교육 및 지도 활동 자원봉사자는 면접 전 이력사항 및 교육 계획서를 제출 받아 적합성 여부를 판단한 후에 교육 및 지도 담당사서와 관장의 면접을 실시하고 있다. 면접 시 주요 질문내용은 참여 및 지원동기, 경험 유무, 능력, 활동 계획 등에 관한 내용이며, 도서관에서는 자원봉사활동에 대한 안내와 설명 등으로 향후 선발 및 배치 후의 기대효과를 고려하여 진행된다.

4.3.2 도서관 자원봉사에 대한 교육

도서관 자원봉사에 대한 교육이란 자원봉사자가 도서관 자원봉사의 개념을 이해하고, 가

치관과 태도를 형성하며, 도서관 자원봉사 활동에 필요한 지식과 기술을 습득하여, 도서관 자원봉사자로서 역할과 업무를 효과적으로 수행할 수 있도록 역량을 강화하는 과정이다. 이는 도서관 자원봉사 교육을 통해 자원봉사의 가치와 소양을 형성함으로써, 도서관 자원봉사자로 하여금 사회적 책임을 성실히 이행하게 하는 계기로 작용한다. 또한 공공도서관은 도서관 자원봉사에 대한 교육을 통해 자원봉사에 대한 동기를 (재)부여하고, 지속적인 도서관 자원봉사활동을 유도할 수 있다. 그러므로 공공도서관은 도서관 자원봉사자 및 관리자가 역할과 업무를 효과적으로 수행할 수 있도록 이들의 욕구, 활동내용 및 시기 등을 고려하여 교육 대상자에게 적합한 교육 과정을 개발하여 실행하며, 이를 위한 교육 계획 수립, 교육 대상자 모집, 교육 실행, 교육 평가 등을 실행한다.

광진구립도서관은 광진정보도서관 문화동 지하 1층 영화음악감상실(강당)에서 청소년 자원봉사자에게 연 4회 교육(오리엔테이션) 실시하고 있으며, 교육내용은 자원봉사의 개념, 자원봉사활동 기관 소개, 자원봉사활동 내용, 자원봉사자의 자세 등이며, 교육방법은 파워포인트(ppt) 및 동영상 활용 그리고 각 열람실별 담당자 구두 교육 등이 활용된다. 그리고 이러한 교육시간은 자원봉사활동시간으로 인정받게 된다. 성인 자원봉사자의 경우 교육은 대부분 개인별 교육 형태로 실시되며, 교육내용은 기관 소개, 자원봉사자의 자세, 혜택 등에 대

한 구두 교육 등이 포함된다.

광진구립도서관의 자원봉사자 예비교육의 교안내용을 구체적으로 살펴보면, ‘자원봉사자?’, ‘자원봉사자의 정의와 특성’, ‘자원봉사 활동 현황’, ‘공공도서관과 기업의 비교’, ‘도석분류란 무엇인가?’, ‘한국십진분류표(KDC)’, ‘청구기호란?’, ‘청구기호 맞추기’, ‘자원봉사 당일 체크 사항’, ‘자원봉사자가 지켜야 할 사항’, ‘배가 매뉴얼’ 등으로 도서관 자원봉사자가 활동에 앞서 자원봉사의 의미와 인식을 고양하고 도서관에 대한 기본지식을 습득할 수 있도록 구성이 되어 있다.

4.3.3 도서관 자원봉사활동 관리감독

도서관 자원봉사활동 관리감독이란 도서관 자원봉사자들이 자원봉사활동을 제대로 수행할 수 있도록 정보와 피드백 및 필요한 도움을 제공하고, 이러한 체계를 유지하는 것을 뜻하는 것으로, 도서관 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. 또한 효과적인 도서관 자원봉사활동 관리 및 감독을 통해 자원봉사자의 개인적인 의미와 가치를 실현하고 사회적, 정서적 성장을 가져올 수 있다. 그러므로 계획된 도서관 자원봉사활동의 목표를 달성하기 위하여 지속적으로 필요한 정보와 피드백을 제공해야 하며, 이 과정을 통하여 도서관은 자원봉사자에 대한 관리감독

체계 수립 및 실행하고, 모니터링과 상담 및 조정을 하며, 문제 및 갈등을 해결하는 실마리를 찾을 수 있다.

광진구립도서관은 일손 돕기 자원봉사자의 경우 각 열람실별 담당사서가 수시로 자원봉사의 업무활동에 대해 의사소통(출결과약, 업무 강도의 적절성, 활동 중 발생하는 문제점, 타 봉사자와의 관계 등)을 통한 관리감독으로 재교육, 활동 장소 재배치, 업무 종결 등의 조치를 취할 수 있도록 관리를 하고 있으며, 교육 및 지도 활동 자원봉사자는 교육 및 지도 수혜자들과의 면담을 통한 관리감독, 활동 종료 후 교육 및 지도 수혜자들에게 설문지를 통한 관리감독, 담당사서의 수시 면담을 통한 관리감독 등을 통하여 도서관 자원봉사활동 관리감독의 체계를 유지하고 있다.

4.3.4 도서관 자원봉사자에 대한 평가

도서관 자원봉사자에 대한 평가는 자원봉사자 개인의 업무수행 및 성과에 대한 강점과 약점을 파악하여 도서관 자원봉사의 질적 관리를 유지하는 활동을 뜻하는 것으로, 자원봉사자의 업무분장과 근태 등에 근거하여 성취된 업무실적을 측정하고 평가하여, 잠재능력의 개발, 교육훈련 및 지도의 기초자료, 개인적 목표 설정의 근거자료로 활용할 수 있다. 또한 도서관 자원봉사자에 대한 평가 결과는 재배치, 재교육, 활동종료 여부 등에 관한 결정의 토대로 사용될 수 있다. 그러나 도서관 자원봉사자에 대한 평가는 개인이나 도서관

차원에서 매우 민감한 자료이기 때문에 평가 기준이나 사용목적이 명확해야 하고, 평가방법이 공정하고 평가과정이 합리적이어야 결과에 대한 불평이나 오해를 최소화할 수 있다. 그러므로 도서관 자원봉사자에 대한 평가는 직무분석을 근거로 한 직무평가가 아닌, 도서관 자원봉사활동 실적, 업무능력, 태도 등을 중심으로 자원봉사자의 능력이나 가치를 측정·평가하는 것이어야 하며 이를 위하여 도서관 자원봉사자에 대한 평가 계획 및 기준을 수립하고, 도서관 자원봉사자에 대한 평가 시기 및 방법 등이 결정·공시되어야 하며, 도서관 자원봉사자에 대한 평가 조정 및 이의신청 등의 절차가 마련되어 도서관 자원봉사자에 대한 평가 결과가 합리적으로 활용될 수 있어야 한다.

광진구립도서관은 부분적으로 그리고 비공식적으로 자원봉사자에 대한 평가가 이루어지고는 있지만 아직 정형화되어 있는 평가체계가 갖추어져 있지 않다. 그러므로 평가기준, 평가시기, 평가자 등을 규정하는 자원봉사자에 대한 기준을 수립하는 것이 필요하다. 그리고 각각의 자원봉사 업무에 맞는 평가방법을 선택하거나 개발하여 자원봉사자들이 업무에 임하기 전에 미리 교육하고 공지하여 합리적인 평가가 이루어지고 또한 이러한 자원봉사자에 대한 평가가 추후에 활용될 수 있도록 해야 한다.

4.4 광진구립도서관 자원봉사 행정부문

4.4.1 도서관 자원봉사의 위험관리

도서관 자원봉사의 위험관리란 예기치 못한 사고 발생 시 나타날 수 있는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 최적의 위험처리 방법을 선택, 수행하는 활동으로, 이 과정에는 피해범위를 최소화하고 원래상태로 복원하기 위한 대응과 사후 수습과정이 포함된다. 도서관에서 발생할 수 있는 위험은 부상, 장비 오작동 사고, 수해, 화재, 시설물 훼손 등 다양하게 발생할 수 있으며, 위험이 발생하였을 때 도서관은 사회적 책무와 사회적 신뢰를 확보하여야 한다. 그러므로 도서관 자원봉사 활동환경의 위험요인을 파악하여 사전에 예방하고, 위험이 발생하면 체계적인 해결방안을 수립하여 신속한 해결을 통해 문제를 최소화하기 위한 위험관리체계 수립, 상해보험 가입 및 관리, 자원봉사 활동 분야별 위험관리와 평가가 이루어져야 한다.

그러나 광진구립도서관은 자원봉사자에 대한 위험관리는 다른 사서나 도서관 직원에 적용되는 위험관리 체계에 준해서 이루어지고 있다. 그러나 자원봉사활동 기본법에 명시된 보험 등의 보호 장치는 아직 시행이 되지 않고 있다. 그러므로 광진구립도서관은 보다 체계적인 위험관리체계를 수립하고 이를 실현하는 방안을 강구할 필요가 있다. 그리고 자원봉사자들을 대상으로 도서관 자원봉사에 있어서의 위험관리에 대한 교육과 고지가 체계적으로 전달될 수 있도록 대비하고 조치해야 한다.

4.4.2 도서관 자원봉사의 인정과 보상

도서관 자원봉사의 인정과 보상(volunteer recognition and reward)은 도서관 자원봉사의 가치를 인식하고 받아들이며 도서관 자원봉사자의 활동에 대해 감사를 표시하기 위해 제공되는 유무형의 방법으로, 도서관 자원봉사자에 대한 인정과 보상의 시행은 자원봉사자에게는 자긍심과 봉사활동의 만족도를 높이며 지역사회에 도서관 자원봉사의 가치를 알리고 드높이는 기능을 한다. 그러므로 도서관 자원봉사 활동에 대하여 가치를 부여하고 감사를 표시하기 위하여 도서관 자원봉사자의 활동에 대한 기여 및 성과에 대해 적절한 인정과 보상을 제공해야 하며, 이러한 도서관 자원봉사의 인정과 보상의 과정은 자원봉사자의 기대 욕구 파악, 인정 보상 기준 마련, 인정 보상 실행 등을 포함하게 된다.

광진구립도서관은 청소년 자원봉사자들에게는 자원봉사활동 확인서를 발급해 주고 있으며, 그 내용은 활동시간, 활동장소, 활동내용 등을 포함하며 해당 학교로 공문을 발송하기도 한다. 청소년들과 다르게 성인 자원봉사자에 대한 인정과 보상은 매우 다양하다. 먼저 일손 돕기 자원봉사자에게는 확인서 발급, 장기 봉사활동 시 대출권수를 3권에서 5권으로 확대, 연말연시 감사의 연하장 보내기, 도서관 내 아르바이트 선발 시 우선권 부여, 도서관 내 프로그램 운영 시 우선 참여권 부여 등이 포함되며, 교육 및 지도 활동 자원봉사자에게는 확인서 발급(경력증명서), 대출권수 3

권에서 5권으로 확대, 무료 주차, 연말연시 감사의 연하장 보내기, 도서관 내 프로그램 운영 시 우선 참여권 부여, 타 기관으로 활동 연결 등이 실행되고 있다.

4.4.3 도서관 자원봉사의 홍보와 진흥

도서관 자원봉사의 홍보(public relations)는 지역주민들에게 도서관 및 도서관 자원봉사활동에 대해 알리고 접촉을 형성하는 종합적인 커뮤니케이션 과정을 통해 도서관 자원봉사에 대한 공공관계를 형성하고 ‘도서관 자원봉사에의 참여’라는 선택적 행위를 이끌어내는 과정을 의미하는 것으로, 도서관의 홍보에는 도서관 자원봉사의 긍정적 가치 확산 및 이미지 형성을 비롯하여 도서관의 역할과 서비스에 대한 홍보, 도서관 자원봉사자의 활동 성과와 인정에 대한 홍보 등이 포함되기도 한다. 도서관이 여러 가지 행사 및 홍보매체를 통하여 전략적이며 체계적인 홍보활동을 시행하는 것은 당장의 가시적인 효과만이 아니라, 도서관 자원봉사에 대한 사회 일반의 인식을 개선하고 확산해 내며 잠재적 도서관 자원봉사자들의 참여를 증진시키고 유지하는 토대를 마련하는 등 도서관과 지역사회에 장기적인 영향을 미칠 수 있으므로 중요한 업무 영역이라 할 수 있다. 그러므로 도서관 자원봉사의 가치와 활동 기회를 널리 알리기 위해 도서관 운영 및 업무의 전 영역과 유기적으로 결합된 홍보 전략을 수립하고 이를 수행하여야 하며, 캠페인 및 행사 개최와 언론홍보(publicity) 등

을 꼽을 수 있다.

광진구립도서관의 자원봉사자 모집에 대한 홍보는 도서관 홈페이지, 포스터 게재 등을 통한 자원봉사 활동 참여를 독려하고 있으며, 자원봉사자의 활동상에 대한 언론 홍보로는 신문사, 케이블 방송사 등 지역 내 언론사와의 인터뷰 및 활동 내용 기고 등과 도서관 소식지에 자원봉사자의 활동에 대한 연재 기사를 게재하고 있으며, 도서관현장운영발전사례 지원을 하고 있다. 광진구립도서관의 사례는 2010 문화체육관광부장관상의 수상으로 이어졌으며 수상내용은 도서관 홈페이지에 게재되고 현수막이 게재되었다.

4.4.4 도서관 자원봉사의 재정관리

도서관 자원봉사의 재정관리는 도서관 자원봉사 관리업무의 체계화와 효율적 업무를 위한 예산과 회계 및 지원에 관한 사항을 수행하기 위한 행정관리로서, 도서관 자원봉사 프로그램 기획 및 활동과 인정 및 보상 등 도서관 자원봉사의 모든 과정의 업무추진에 필요한 재정사항을 지원하기 위해 수행되는데, 각 프로그램과 활동내용 그리고 지원대상 등 모든 측면에서 형평성 있게 운용되어야 하며, 이를 위한 도서관 자원봉사에 대한 체계적인 분석을 바탕으로 수행되어야 한다. 그러므로 도서관 자원봉사의 전략과 목표를 달성하기 위하여 운영에 필요한 전반적인 재정사항을 운영 점검하고 평가하는 가운데 합리적인 소요경비의 산출과 예산 및 예산통제가 이루어져야 한다.

현재 광진구립도서관은 자원봉사를 위한 별도의 예산이 책정되어 있지 않고, 각각의 자원봉사 단계나 업무에 따라 비용을 산출하여 집행하고 있다. 그러나 도서관 자원봉사의 업무가 다양하고 복합적인 것을 고려한다면 도서관 자원봉사를 위한 별도의 예산수립과 집행이 필요하다. 이는 자원봉사 업무에 따라 비용산출이 중복되거나 차이가 날 수 있기 때문이며 다른 업무와의 형평성의 문제가 제기될 가능성이 있기 때문이다. 또한 도서관 자원봉사의 별도 계정이 마련되어야 자원봉사와 관련된 재정지원 등을 효율적으로 운용할 수 있기 때문이다.

5. 결론

지금까지 공공도서관 자원봉사가 점점 확대되고 그 중요성이 커지는 현실을 바탕으로 광진구립도서관의 자원봉사 운영 및 관리 사례를 자원봉사 기획부문, 자원봉사자 관리부문, 자원봉사 행정부문으로 나누어 조사하였다. 그 결과 광진구립도서관의 경우 비교적 모든 부문에서 체계적인 도서관 자원봉사 운영 및 관리가 이루어지고 있으며, 이러한 결과가 의미하는 바를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 공공도서관 경영체계의 공고화이다. 자원봉사를 운영하고 관리함에 있어서 단편적이고 주먹구구식인 방법이 아닌 운영전략과 관리방침에 기초하여, 지역사회의 요구와 도

서관의 수요를 파악하고, 효과적으로 자원봉사자들을 관리함으로써 광진구립도서관의 경영체제는 더욱 공고하게 확립하고 있다. 이는 자칫 무계획적이고 산만하기 쉬운 자원봉사의 운영과 관리가 초래할 도서관 경영상의 비효율과 혼란을 계상해 볼 때 매우 중요한 의미를 지니게 된다.

둘째, 공공도서관 프로그램의 효율적 운영이다. 공공도서관의 프로그램은 그 내용과 범위가 매우 다양하고 복합적인 경우가 많다. 그러나 지역사회의 요구와 도서관의 필요성에 기초한 효과적인 도서관 자원봉사의 운영 및 관리는 유사 프로그램을 조정하고 불필요한 프로그램을 정리하는 단초를 제공하기 때문에 광진구립도서관의 프로그램들이 보다 효율적으로 운영될 수 있게 한다. 이는 자원봉사의 운영과 관리의 초기 단계뿐만 아니라 평가를 통해서도 도서관 프로그램에 대한 개발과 조정이 이루어지기 때문이기도 하다.

셋째, 공공도서관 부서간의 협조체계를 확립하는 데 기여한다. 광진구립도서관의 경우 자원봉사의 운영과 관리를 담당하는 사서가 있지만, 실질적이고 구체적인 자원봉사활동은 해당 부서별로 이루어진다. 그러므로 자원봉사자에 관한 업무는 담당사서와 부서간의 긴밀한 협조체계를 바탕으로 이루어 질 때 가장 효율적으로 운영되고 관리가 될 수 있기 때문에 광진구립도서관의 부서간 커뮤니케이션과 협조체제는 더욱 공고하게 확립되고 유지되고 있다.

넷째, 공공도서관 부서별 업무의 재정비이다. 자원봉사의 운영과 관리가 효과적으로 이루어지기 위해서는 각 부서의 업무가 정리되고 재평가되어야 한다. 광진구립도서관은 자원봉사 운영 및 관리와 관련하여 각 부서별로 자원봉사 업무를 계획하고 해당 업무에 대한 업무분석을 바탕으로 업무설명서를 작성하여 자원봉사자들에게 배포하는 등 각 부서별 업무가 재평가되고 재정비되고 있다.

다섯째, 공공도서관의 홍보효과 배가이다. 공공도서관의 홍보에 있어서 도서관 업무와 활동 자체가 가장 큰 홍보방법이다. 광진구립도서관의 경우 자원봉사의 운영과 관리를 통해 지역 주민이 도서관 업무에 참여하는 것은 바로 공공도서관이 지역사회의 한 부분으로 인식되고 인지되는 중요한 홍보가 되는 것이다. 또한 자원봉사자를 모집하고 선발하며 자원봉사자의 활동을 홍보하는 것은 바로 해당 공공도서관의 홍보를 의미하는 것으로, 자원봉사의 운영과 관리는 결국 도서관의 홍보와 직결된다고 할 수 있다.

여섯째, 지역사회 분석의 강화이다. 공공도서관의 자원봉사는 다른 공공도서관의 도서관 서비스와 마찬가지로 지역사회의 요구에 기초하여 이루어진다. 광진구립도서관은 도서관 자원봉사를 계획할 때부터 지역사회의 요구를 파악하고 필요한 프로그램을 개발하는 등 지역사회를 분석하고 요구되는 업무에 배치하는 과정에서 지역사회를 파악하는데 많은 노력을 기울이고 있다. 그리고 도서관 자원봉사의 운

영과 관리를 위한 지역사회의 분석은 계속적으로 강조되고 요구되는 현실이다.

일곱째, 공공도서관의 타 기관의 연계 강화이다. 공공도서관의 자원봉사는 정부기관이나 지방자치단체 그리고 지역사회 내의 기타 사회, 교육 문화단체와의 연계를 통해서도 도모될 수 있는 바, 광진구립도서관은 자원봉사 프로그램의 개발, 자원봉사자의 모집과 교육 등의 과정에서 다른 기관들과 연계하여 상호호혜적인 관계를 유지하고 있다. 이렇게 자원봉사의 운영과 관리를 통한 타기관의 연계는 자원봉사의 개념을 확장하는 것뿐만 아니라 공공도서관에 대한 이해와 일반적인 인식을 재조명하는 기회가 마련될 수 있는 바람직한 도서관 경영의 방향이기도 하다.

여덟째, 자원봉사의 대중화에의 기여이다. 사회가 발전할수록 자원봉사의 프로그램은 다양해지고 자원봉사자는 많아지게 된다. 광진구립도서관은 도서관 자원봉사의 운영과 관리를 통하여 자원봉사자들의 전문화와 사회화를 도모하고 있으며, 자원봉사 교육을 통한 자원봉사의 인식의 전환과 생활화에 기여하고 있다. 이는 공공도서관 자원봉사의 의미가 도서관 내부에서 머무르는 것이 아니라 자원봉사에 대한 사회의 인식과 변화와 더불어 자원봉사의 대중화에 기여함으로써 더욱 의미가 각별해지는 이유이기도 하다.

앞에서 살펴본 광진구립도서관 자원봉사의 운영과 관리에 관한 의미는 광진구립도서관의 자원봉사가 비교적 적절하게 운영되고 관리되

고 있음을 보여주는 것이라 할 수 있다. 그러나 이와 같은 광진구립도서관의 자원봉사 운영 및 관리에도 자원봉사자에 대한 평가가 보다 철저해야 하고, 도서관 자원봉사에 대한 위험관리가 좀 더 치밀해야 하며, 도서관 자원봉사에 대한 별도의 예산이 세워져 재정관리의 효율성을 도모해야 하는 등의 개선점들은 아직도 풀어야 할 과제로 남아있다.

자원봉사가 일반화, 대중화되면서 공공도서관 자원봉사가 점점 확대되고 그 사회성이 커지는 현실에서 공공도서관 자원봉사의 운영과 관리의 중요성은 아무리 강조해도 지나침이 없는 것이다. 그러므로 보다 많은 공공도서관 자원봉사의 운영과 관리에 대한 사례가 조사·분석되고 비교되는 노력이 필요하며, 다른 기관이나 타 문화에서의 자원봉사 운영 및 관리에 대한 연구가 지속될 때, 공공도서관 자원봉사의 운영과 관리에 대한 이해가 높아지고 현실에의 효과적 적용이 가능해 질 것이다.

참고문헌

- 김동배. 2005. 『시민사회와 자원봉사』. 서울: 학지사.
- 김범수 외. 2009. 『자원봉사론』. 서울: 학지사.
- 김혜주 외. 2009. 국내 도서관 자원봉사자 활동 현황 분석. 『한국비블리아학회지』, 20(1): 181-195.
- 남기철. 2007. 『자원봉사론』. 서울: 나남.
- 류기형, 남미애, 박경일, 홍봉선. 2004. 『자원봉

- 사론』. 경기도: 양서원.
- 문화체육관광부. 2009. 『도서관 자원봉사자 활성화 위한 프로그램 개발』. 서울: 문화체육관광부.
- 박태영 외. 2008. 『자원봉사론』. 경기도: 공동체.
- 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. 2005. 대구지역 공공도서관 자원봉사자의 행동요인 분석. 『정보관리학회지』, 22(2): 185-204.
- 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.
- 이팔환, 백남덕. 2003. 『자원봉사론』. 서울: 형설.
- 정진경. 2008. 지방자치단체 및 자원봉사센터의 자원봉사활동 시간인증 및 인정보상 관련 규정 분석. 『제2회 전국자원봉사컨퍼런스 자료집』, 서울: 한국자원봉사협의회.
- 조찬식, 오지은, 조미아, 오수진, 이정효. 2010. 공공도서관 자원봉사 표준매뉴얼 개발 연구. 『정보관리연구』, 41(1): 23-42.
- 조찬식, 조미아, 오지은, 오수진, 김원진. 2009. 공공도서관 자원봉사 운영 실태 조사 및 활성화 방안. 『정보관리학회지』, 26(4): 201-225.
- 조찬식. 2008. 서울시 공공도서관 문화프로그램의 실태 및 운영에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 171-188.
- 조휘일. 2002. 『자원봉사 프로그램 관리: 이론과 실제』. 서울: 학지사.
- 한국도서관협회. 2001. 『도서관 자원봉사 실태 조사 및 봉사 표준 모델 개발 연구』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국도서관협회. 2009. 『도서관편람』. 서울: 한국도서관협회.
- 한국사회복지협의회. 1977. 『자원봉사 프로그램 백과』. 서울: 한국사회복지협의회.
- 한국자원봉사연합회. 2007. 『사회복지관 자원봉사 관리 매뉴얼』. 서울: 한국자원봉사연합회.
- Deslandes, Moira and Louise Rogers. 2008. "A Volunteering Framework," *Australian Journal of Adult Learning*, 48(2): 355-368.
- 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.
- Sha Cotdingley. 2003. 『자원봉사관리의 표준화』. 천희역, *Volunteer21*, 34.