

공공도서관 장애인서비스 자원봉사자 활동매뉴얼 개발 연구*

Development of an Operating Manual on the Voluntary Activity to the Library Services with Disabled People in the Public Libraries

안인자(In-Ja Ahn)** , 박미영(Miyoung Park)***
김혜주(hyejoo Kim)**** , 이명희(Myeong-Hee Lee)*****

【초 록】

본 연구는 공공도서관 장애인서비스를 지원하는 자원봉사자들이 활용할 수 있는 체계화된 매뉴얼을 개발하여 자원봉사 활동의 전문화 및 활성화에 기여하기 시도되었다. 장애인서비스 현황조사와 담당자와 이용자와의 면담, 전문가 간담회 등을 통하여 가장 수요가 많은 도서관 장애인서비스 유형을 파악하고, 국내의 도서관 장애인서비스 자원봉사 매뉴얼의 구성요소를 추출하여 실질적인 장애인 서비스 자원봉사 활용 매뉴얼을 개발하였다. 대면낭독, 입력봉사, 도서관 비방문자 서비스, 이동보조, 보조공학기 서비스의 5개 분야를 선정하여 이들을 효과적으로 수행할 수 있도록 각각의 구체적인 활동 매뉴얼 내용을 제시하였다. 5개 자원봉사의 활동분야, 장애 유형, 활동 목적, 세부 활동 내용 및 체크리스트로 구성된 활동내용의 구성도와 구성요소의 정의를 소개하였고, 구성요소의 기술사례를 대면낭독에 적용하여 활동 매뉴얼의 내용을 간략히 제시하였다.

【키워드】

자원봉사, 장애인서비스, 도서관 자원봉사,
장애인서비스 자원봉사 매뉴얼

【Abstract】

This study aimed to develop an operating manual on the voluntary activity to the library services with disabled people in the public libraries. Various domestic and

overseas manuals on the voluntary activity to the library services with disabled people were analyzed. From the survey and expert interviews, five types of most frequently asked library services with disabled people, face-to-face reading, word input services, services to off-library users, mobility aids services and assistance of engineering devices were extracted. Five specific areas on the voluntary activity were chosen in terms of activity area, barrier type, specific activity field, activity purpose and checklist. Finally, contents of the operating manual was applied to the area of face-to-face reading.

【Keywords】

Public Library, Voluntary Activity with Disabled People, Library Voluntary Activity, Library Services with Disabled People, Operating Manual for Voluntary Activity

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

ALA 매뉴얼에 의하면, 자원봉사는 민주주의 사회의 심장이며 지역사회 도서관의 역사라고 불리고 있다. 자

* 본 연구는 국립중앙도서관. 2009. 『공공도서관 장애인서비스 자원봉사자 활동·관리 매뉴얼 개발 연구』의 일부를 수정·보완한 것임.

** 동원대학 아동문헌정보과 부교수(ijahn@tw.ac.kr) (제1저자)

*** 서울여자대학교 정보미디어대학 초빙교수(ollive@swu.ac.kr) (공동저자)

**** 중앙대학교 대학원 문헌정보학과(박사)(yhnoel@naver.com) (공동저자)

***** 상명대학교 문헌정보학과 교수(mehelee@smu.ac.kr) (교신저자)

원봉사활동의 오랜 역사를 가지고 있는 미국에서는 도서관의 정규직원이 되기 위해서 자원봉사자로 도서관 근무 경력을 쌓는 것을 당연시하고 있다. 오늘날 규모가 작은 마을에서 봉사하는 공공도서관들은 도서관의 친구들, 자원봉사 자선단체 그리고 커뮤니티에 헌신하고 있는 자원봉사자들의 노력으로 운영되고 있다. 더 나아가, 정규직원을 고용하기에는 너무 많은 비용이 드는 프로젝트 자원봉사자의 도움으로 성공적으로 수행되고 있다. 제한된 인적 물적자원과 경제사정을 고려할 때, 자원봉사자의 중요성은 과거 어느 때보다 더욱 크게 부각되고 있다.

2007년말 현재 우리나라 공공도서관의 58.7%가 자원봉사자들을 활용하고 있는데, 타 분야보다 시기적으로 늦게 시작되어 질적으로나 양적인 면에서 매우 미흡한 것으로 나타나고 있다(안인자, 김혜주 2009). 도서관 장애인서비스 분야의 자원봉사자 참여는 더욱 열악한 상황이며, 자원봉사 활동의 중요성을 고려할 때 자원봉사 활동 지침과 방법에 관한 실제적인 연구가 필요한 상황이다.

장애인을 위한 도서관서비스의 필요성은 장애인에게도 정보 활용 능력 및 활용기회를 제공해 줌으로써 정상인에 대한 지식정보 격차를 해소하고, 사회적 취약계층에 대한 문화활동을 지원함으로써 문화적 기본권 마련을 통한 문화복지 확립에 있다. 더욱이 공공도서관은 '사회기반 시설로서 모든 구성원이 자유롭고 평등하게 이용할 수 있도록 보장하여야 한다.'는 공공도서관의 사명에 비추어 볼 때, 공공도서관에서 정보와 문화의 소외계층을 위한 서비스 확대 및 편의를 위하여 다각적인 노력을 하여야 할 시점에 있다.

『전국 도서관 장애인서비스 현황조사』(국립중앙도서관 2007)에 의하면 공공도서관의 45.5%가 장애인서비스를 제공하고 있으나, 제공하지 않는 도서관이 54.5%에 달한다. 연구에 의하면, 대부분의 공공도서관이 법적 근거와 도서관 본래의 의무에 근거하여 장애인서비스의 필요성에 대해서 동의하지만 지역의 공공도서관에서 장애인서비스를 하기 어려운 이유 중 가장 큰 이유는 인력 및 예산이 부족하기 때문이라는 의견이 1순위로 62.8%를 차지하였다(국립중앙도서관 2007). 따라서 장애인서비스에 대한 인력지원 방안이 국가적 차원에서 논의될 필요가 있다.

사회복지분야 등에서의 연구에 의하면, 장애인서비스에 대한 인력지원은 자원봉사 인력을 활용하는 것이 가

장 현실적인 방안으로 제시되고 있다. 그 이유는 장애인 서비스를 제공하기 위해서는 이용자와 서비스 요원의 비율이 거의 1:1의 수준으로 이루어져야 하기 때문에 예산이나 서비스 인력의 수가 타 분야보다 월등히 많이 소요되지만 채용 및 인력 확보가 한정된 상황이어서 자원봉사자 인력을 개발하여 활용하는 것이 재정적인 면과 지역사회의 인적자원 개발 측면에서 효과적이기 때문이다. 자원봉사 인력의 봉사정신을 고취시키고, 참여 동기를 활성화함으로써만 장애인과 비장애인 사이의 사회통합을 달성할 수 있는 것이다.

개별 공공도서관이 독자적으로 장애인서비스 자원봉사자의 활동과 관리를 담당하는 것은 비효율적이고, 시행착오가 많을 것으로 예상된다. 따라서 이러한 시행착오를 줄이고 자원봉사의 효율성을 기하기 위하여 국립중앙도서관의 장애인도서관지원센터에서 장애인서비스의 구체적인 영역에서 표준 매뉴얼을 개발하여 일선 도서관 현장에 빠르게 보급하는 것이 시급한 상황이다. 따라서 일선 도서관 현장에서 사용할 수 있는 표준 매뉴얼 개발이 본 연구의 목적이다.

본 연구에서는 공공도서관 현장에서 장애인서비스를 담당할 자원봉사자들에게 실질적으로 적용할 수 있는 체계화된 매뉴얼을 개발하여 공공도서관 장애인서비스 자원봉사 활동의 전문화 및 활성화에 기여하고자 한다. 개발된 자원봉사자용 매뉴얼은 자원봉사자용 교육 자료로 활용되어 도서관의 장애인서비스 인력을 지원할 수 있는 좋은 인적자원 개발 도구가 될 것이다. 또한 장애인 봉사에 대한 상당한 노하우를 축적한 타 학문분야의 사례 및 지침을 도서관에 적용함으로써 공공도서관 장애인 서비스의 질 향상과 정보 공유에 기여할 것이다.

1.2 연구내용 및 연구방법

본 연구는 도서관 현장에서 실질적으로 적용할 수 있는 공공도서관 장애인서비스 자원봉사 매뉴얼 개발을 위한 것으로 주된 연구 내용과 연구 방법은 다음의 5단계로 요약된다.

1) 국내의 문헌조사와 인터넷을 비롯한 온라인 자료를 통하여 공공도서관 장애인 서비스와 자원봉사 활동의 기본 개념을 파악하고, 선행연구를 통해 매뉴얼 개발을 위한 이론연구를 수행하였다.

2) 외국의 도서관에서 운영하고 있는 자원봉사 매뉴얼과 장애인 서비스 매뉴얼의 구성요소와 내용을 비교

해 봄으로써 장애인 서비스 자원봉사자들이 필수적으로 숙지해야 하는 기본 정보와 구성 내용을 추출하였다. 데이터 수집은 홈페이지 방문 및 관련문헌과 인터넷을 비롯한 전자정보 조사를 통하여 이루어졌다.

3) 국내 공공도서관에서 운영하고 있는 장애인서비스 자원봉사 매뉴얼을 살펴봄으로써 장애별 특성, 장애인 서비스의 특성, 주의점, 서비스 내용 등의 특징이 사용자 그룹을 위한 자원봉사 내용과 요소를 추출하였다. 국내 도서관 매뉴얼 수집은 직접 방문 및 홈페이지 조사, 전화 면담을 통하여 이루어졌다.

4) 국내의 도서관의 장애인서비스 자원봉사 활동 실태조사를 통한 장애유형 및 서비스 범주결정, 참여절차와 수행역할, 자격 및 자질 등 도서관 자원봉사 활동의 내용을 추출하고, 장애인서비스를 위한 서비스영역과 항목을 선택하여 서비스 내용을 사례로 제시하였다. 데이터수집은 2007년도에 국립중앙도서관에서 연구된 '전국 도서관 장애인서비스 현황조사'의 결과와, 본 연구자들이 2009년도에 장애인 서비스를 적극적으로 제공하고 있는 국내 공공도서관과 점자도서관 59개관을 대상으로 전화와 방문을 통하여 조사한 설문 조사와 인터넷 조사, 그리고 문헌연구에서 밝혀진 연구결과를 통하여 이루어졌다.

5) 현장 전문가의 의견을 수렴하여 매뉴얼 개발에 반영하기 위한 방안으로써 20년 이상 도서관 장애인 서비스를 담당한 전문 사서를 비롯한 전문 사서 5인과 자원봉사 담당자와 간담회를 통하여 자원봉사 프로그램 운영에 관련된 현황과 문제점에 관한 의견을 청취하였다. 또한 전국도서관 장애인 서비스 담당자 운영 토론회에 참석하여 발표하고 토론한 내용과 피드백을 토대로 의견을 수합하였다. 이를 통하여 전국의 공공도서관에 적용할 수 있는 실질적인 장애인 서비스 자원봉사 활용 매뉴얼을 개발하였다.

공공도서관 장애인서비스 자원봉사를 위한 매뉴얼은 자원봉사자를 위한 활동매뉴얼과 자원봉사자를 관리하는 담당 직원을 위한 관리매뉴얼의 두가지가 있다. 활동매뉴얼은 자원봉사에 참여하는 자원봉사자를 위한 것으로 장애인과 장애에 대한 이해, 장애유형별 업무분야 등을 중심으로 기술한 것인데 반해 관리매뉴얼은 담당사서들이 자원봉사 프로그램의 기획, 모집, 배치, 교육, 훈련 등 관리의 전반적인 부분을 다루고 있다. 이 논문에서는 자원봉사자들을 위한 활동매뉴얼에 국한되어 기술될 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 장애인 서비스 자원봉사 활동의 이해

2.1.1 장애 및 장애인의 개념

『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』에서는 장애를 '신체적·정신적 장애로 인하여 장기간에 걸쳐 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을 초래하는 상태'를 말하며, 장애인이라 함은 '이에 따른 장애가 있는 사람'으로 정의하고 있다. 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률』에서는 '장애인'의 정의를 더욱 확대 해석하였는데, '장애인·노인·임산부 등 생활을 영위함에 있어 이동과 시설이용 및 정보에의 접근 등에 불편을 느끼는 자'로 정의함으로써 기능, 구조적 손상으로 인한 활동이나 행동의 제약, 나아가 이로 인한 일상, 사회생활에 불이익으로 확대 해석되는 것을 알 수 있다. 그 중에서 도서관 장애인 서비스의 대상이 되는 장애는 지체장애, 시각장애, 청각장애, 지적장애의 4종류로 나눌 수 있다. 아래에는 이들 장애의 특성을 한국장애인재활협회, 시각장애인연합회 등을 비롯한 관련기관의 홈페이지에서 정의된 내용을 간략하게 수록하였다.

지체장애는 사지와 몸통의 중추신경계, 근육, 뼈, 관절 등의 운동 기능 장애를 말하는데, 종류에는 상지나 하지의 일부분을 잃어버린 절단, 신체의 일부 또는 전부를 움직일 수 없는 마비에 의한 팔다리 기능장애, 척추나 상, 하지가 변형된 형태, 뇌성마비, 뇌졸중, 기타 뇌병변 장애 등 매우 다양하다. 대다수의 지체장애인들은 보행이나 외출 시 어려움을 겪고 있으며, 특히 언어장애나 지체장애 등의 중복장애로 의사소통이나 사회적으로 큰 어려움을 겪고 있기도 하다.

시각장애는 시력장애, 시야결손장애를 포함하는데, 크게 전맹, 준맹, 약시(저시력)로 구분한다. 전맹은 전혀 시력이 없는 경우로서 이는 극소수에 해당되며, 준맹, 약시의 경우에는 기능적인 시력을 조금씩 가지고 있다. 시각장애의 원인은 눈의 질환뿐 아니라 산업재해, 교통사고 등에 의한 실명도 높아지고 있다. 시각장애는 시각장애인이 원하는 도움은 일상생활과 관련된 동작상의 지원 외에도 시각 정보를 소리와 같은 청각 정보나 점자와 같은 촉각 정보로 전환시켜 주는 것도 해당된다.

청각장애는 소리를 듣는 구조와 들은 소리를 의미 있는 소리로 인지, 구별하는 중추기능에 결함이 있어 소리

를 듣지 못할 때 이를 청각장애라 한다. 최소한 한 귀가 40dB 이상, 다른 귀가 80dB 이상의 청력 손실이 있으면 청각장애인에 해당되며, 장애 정도에 따라 농과 난청으로 나눌 수 있고, 난청은 정도에 따라 경도, 중고도, 중도, 고도, 심도로 구분하며, 농인의 대부분은 언어장애를 동반하는 경우가 많다.

지적장애는 기존의 '정신지체'라고 불리던 명칭이 2007년 '지적장애'로 개정된 것으로서 장애인복지법에서 지적장애는 "정신발육이 항구적으로 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하고 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에서의 적응이 현저히 곤란한 상태"라고 정의하고 있으며, 지능지수가 70 이하로서 18세 이전에 발생하는 경우를 말한다.

공공도서관 장애인 서비스 매뉴얼 개발을 위해서는 장애유형과 장애별 서비스 범주의 결정이 필요한데, 장애인복지법에서의 장애유형은 15개의 범주로 세분되지만, 김영기와 이연옥(2008)에 의하면 도서관 이용의 장애구분은 물리적, 자료적, 커뮤니케이션 장애의 3가지로 나누어진다. 이 연구에서 도서관 자원봉사 활동 지원을 위한 매뉴얼 구성을 위하여 자원봉사 활동영역별 장애의 범주를 지적장애, 시각장애, 청각장애, 지적장애의 4개 범주로 구분하였다. 도서관 이용 상의 물리적 장애는 도서관방문이나 내부의 왕래가 자유롭지 못하여 발생하는 장애를 의미하며, 지체장애인, 시각장애인, 지적장애인이 겪는 장애이다. 이를 지원하는 활동으로 모든 장애인에게 방문대출, 우편대출, 택배서비스, 온라인서비스, 이동보조 서비스를 제공하고 있다. 시설로는 지체장애인을 위하여 주차공간 확보, 경사도로, 난간, 자동문, 엘리베이터를 제공하고, 시각장애인을 위하여 유도블럭, 승강기 점자버튼, 높낮이 조절 책상을, 그리고 청각장애인을 위하여 유도루프 등을 구비하고 있다.

2.1.2 도서관 장애인서비스 자원봉사의 이해

1) 도서관 장애인서비스 자원봉사의 정의

도서관 장애인서비스는 '도서관 이용 권리를 가진 사람에게 도서관이 장애의 여부에 상관없이 서비스를 제공해야 할 책임을 다하는 것'이라고 할 수 있다. 이는 이용자가 장애여부에 상관없이 정보에 접근할 수 있도록 도서관이 지원해야 하는 의무를 가지는 것을 말하는 적극적인 의미의 서비스라고 할 수 있다. 김영기와 이연옥(2008)은 자원봉사 활동은 도서관 이용 상의 장애인 물리적, 자료적, 커뮤니케이션 장애의 3가지를 극복하도록 돕는 것

이라고 정의하고 있다.

2) 도서관 장애인서비스 자원봉사의 필요성

도서관 장애인 서비스에서 자원봉사의 필요성을 살펴보면 다음과 같다: 첫째, 도서관에서 행해지는 자원봉사 활동을 통해서 사회적 약자인 장애인에 대한 이해와 인간의 존엄성을 생각하며, 그들의 사회적응을 돕고 일탈을 막아줌으로써 그들의 삶을 안정적이고 풍성하게 하는데 기여할 수 있다. 둘째, 장애인을 위한 도서관 서비스를 제공하기 위해서는 낭독봉사, 점역 작업, 녹음자료 제작, 컴퓨터 교육지원 등 다양한 영역에서 많은 인적자원의 도움을 필요로 한다. 도서관 업무에 자원봉사자를 활용함으로써 도서관 인력 부족현상을 해소하고 도서관 서비스의 질을 향상시킬 수 있다. 셋째, 전문적인 능력을 가진 자원봉사자 집단이나 은퇴한 전문가 그룹을 발굴·개발함으로써 이용자들의 다양한 요구에 효과적으로 부응하고 새로운 자원봉사업무를 개발할 수 있다. 넷째, 자원봉사자들은 지역사회에 도서관의 서비스를 홍보하고 도서관의 이미지를 개선하며 도서관의 조력자로서 역할을 담당할 수 있다. 다섯째, 자원봉사자들이 이용자와 도서관 사이의 매개적 역할을 수행하여 지역사회와의 관계를 강화하고 개별 도서관 서비스를 위한 적극적인 변화를 시도할 수 있다. 여섯째, 도서관 자원봉사활동을 통해 자아만족감을 얻고, 지역 활동에 대한 주민참여를 높일 수 있으며 자원봉사 교육훈련을 통하여 능력을 개발할 수 있다. 일곱째, 청소년들이 장애인에 대한 자원봉사 활동을 통해 약자를 배려하고 이해하는 인성교육의 효과를 거둘 수 있다. 여덟째, 사회적 약자인 노인과 장애자들을 자원봉사활동에 참여하게 함으로써 그들의 역할 상실감을 줄이고 삶의 보람을 찾게 하며, 자기 만족감과 자아 존중감을 증진시킨다(임송희 2002).

3) 장애인서비스 자원봉사자의 자질

도서관 장애인서비스를 성공적으로 수행하기 위해서는 우선 봉사자측에서 장애인의 특성과 커뮤니케이션 요령을 파악하여 상호간의 친밀감을 증진시키고 공감대를 형성하는 인간 이해가 중요한 요소로 지적되고 있다(국립중앙도서관 2007). 이를 위한 자원봉사자의 자질은 첫째, 자원봉사자의 관심의 대상은 사람이므로 따뜻하고 온화한 성품으로 상대방을 포용하고 이해하는 마음을 가져야 한다. 둘째, 인간에 대한 존경심을 가지고 있어서 장애인의 개별 욕구와 의사를 존중하며, 상대방의 입장

이 되어 무언가 도움이 되려고 하고 보살펴 주는 능력을 가진 사람이어야 한다. 그러나 장애인에게 시혜를 베푸는 입장이 아니라 호혜적인 입장에서 장애인을 대하는 자세가 필요하다. 셋째, 상대방의 필요를 빨리 알아내는 민감성을 가지고 의사소통하는 능력이 있는 사람이어야 한다. 장애인은 자신이 가진 신체적, 정신적 장애상태로 인해 비장애인과의 의사소통에 어려움을 느끼는 경우가 많기 때문에 장애인과의 대화에서 끈기 있게 경청하는 인내심이 요구된다. 넷째, 좋은 자원봉사자는 상대방에게 신뢰감을 주고 관심을 갖고 경청하며 친숙한 인간관계 형성에 노력하는 사람이어야 한다. 다섯째, 자원봉사자는 정서적 또는 사회 심리적으로 성숙하고 안정감이 있어야 하며, 자신의 개인적인 문제를 일과 분리할 수 있는 능력과 자질이 있어야 한다. 봉사의 결과로 인해 낙심하거나 오만해지지 말아야 한다. 여섯째, 자원봉사자는 건전한 상식으로 타인들과 어울려 일할 수 있도록 친화력을 발휘할 수 있어야 한다(이재호 2001).

2.2 선행연구

우리나라 공공도서관에서 자원봉사가 시작된 것은 타분야보다 시기적으로 약 10년 정도 늦은 1995년 이후(한국도서관협회 2001)로 알려져 있으며, 그 중에서도 장애인서비스 분야의 참여는 매우 저조한 편이고, 자원봉사 활동에 대한 지침과 방법에 대한 지식과 사례조사 또한 미비하다. 2000년대 들어서 도서관 장애인 서비스에 관한 연구가 다소 수행되었으나 장애인 서비스 자원봉사 활동에 관한 연구는 거의 이루어지지 않은 상태이다. 도서관분야보다 자원봉사가 비교적 일찍부터 활발히 이루어진 사회복지학 분야의 자원봉사에 관한 연구를 살펴보는 것은 후발주자인 도서관 분야에 시사하는 바가 클 것이다. 따라서 사회복지학 분야 자원봉사 관련 연구, 도서관 자원봉사에 관한 연구, 도서관 장애인서비스에 관한 연구 등을 간단히 살펴봄으로써 도서관 장애인 서비스 자원봉사 연구방향을 유추해 보고자 한다.

선진국에서는 오래 전부터 자원봉사를 통한 시민들의 자발적인 문제해결 또는 참여가 생활화되어 왔으며, 특히 사회복지학 분야에서 이와 관련된 많은 연구가 이루어졌다. 최근 우리나라도 자원봉사 활동에 대한 사회적 관심이 높아지면서 자원봉사 활동의 활성화를 위한 다각적인 노력이 행해지고 있다. 남미애(1997)는 효율적인 자원봉사활동 체계모형 개발을 시도하였으며, 이강현과

김성경(2000)은 자원봉사자의 자원봉사 이유, 자원봉사활동의 경제적 가치, 자원봉사 동기, 영향 요인 등을 연구하였다. 이성우와 김정섭(1998)은 미국의 여러 자치단체 자원봉사제도의 활용 경험을 소개하였고, 정종기(1998)는 지역봉사에 관한 문제를 지역사회의 개별적 입장에서 다루었다. 최명민 등(2000)은 자원봉사 서비스의 제공자로서 정신장애인이 지역사회에 참여하는 프로그램의 임파워먼트 효과성을 측정하였다.

도서관 자원봉사 활동 관련 연구로, 설문원(2002)은 공공도서관의 단계별 자원봉사 관리 모델과 세부 관리 지침을 제안하였다. 조찬식 등(2009)은 공공도서관 자원봉사의 운영과 관리 실태를 기획부문, 자원봉사자 관리부문, 행정부문으로 나누어 조사하였으며, 김해주 등(2009)은 대단위 국내 자원봉사자를 대상으로 활동 현황을 조사 분석하였다. 외국 사례를 조사한 연구에서 김영석(2005)은 '도서관의 친구'의 운영과 활동 현황을 분석하였고, 오동근(2008)은 미국 LA 지역의 공공도서관들을 중심으로 '도서관의 친구들'과 자원봉사자, 도서관재단의 활동 사례를 현장방문 결과와 각종자료 및 홈페이지 등을 통해 분석하였다. 한편, 김인식과 오동근(2005)은 공공도서관 자원봉사자의 참여 동기, 지속성과 참여도에 영향을 미치는 요인을 파악하였다. McGown(2007)은 학교도서관의 자원봉사 프로그램을 연구하였고, Deslandes and Rogers(2008)는 Volunteering SA(VSA)에 관하여 조사하였다.

최근에 수행된 도서관 장애인서비스 관련 연구에서 전재봉(2002)은 장애인을 위한 도서관 서비스 표준화 정책 개발 방향을 제시하였으며, 배경재와 광승진(2006)은 시각 장애인의 정보접근성 향상을 위한 유비쿼터스 도서관 구축에 관한 연구를 수행하였다. 김영기와 이연옥(2008)은 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성요소 도출을 시도하였고, 국립중앙도서관의 용역으로 '도서관 장애인서비스 매뉴얼'을 개발하였다. 정연경과 김성진(2008)은 국내 도서관서비스에 대한 장애인 이용자의 이용실태 및 요구 사항을 파악하였고, 오동근과 윤수진(2009)은 장애인의 정보격차 해소방안으로 비장애인과의 동등한 시설 이용에 필요한 계획 수립의 기초자료를 제공하였다. 한편, 조윤희(2009)는 62개 공공도서관 홈페이지를 대상으로 웹 접근성을 조사·분석하였다. 또한, 강숙희(2001)를 비롯한 연구들(김영신 2003, 김지현 2002, 이영숙 2007, 남영준 2007, 윤희운 2008)이 수행되었다.

지금까지 분석한 선행연구에서 장애인 서비스 개선을 위해서 도서관서비스에 대한 적극적인 안내와 홍보, 전자자료 구축을 통한 이용자의 접근성 제고, 협력망 구축을 통한 자원공유와 서비스 확대가 필요하며 장애인서비스를 담당할 전문사서의 배치 및 직무교육 제공이 뒷받침되어야 한다는 주장이 제기되었다. 이와 같은 다양한 제언을 분석해 볼 때, 장애인 서비스 자원봉사 활동을 체계화하고 활성화하기 위해 가장 효과적인 방법은 자원봉사 활동을 조직화한 매뉴얼 개발을 통한 인력개발이라고 볼 수 있다.

3. 국내·외 자원봉사 활동 및 매뉴얼 내용분석

본 절은 자원봉사 매뉴얼개발을 위해 시행한 기초조사로서 2가지 면에서 조사 분석하였다. 1차적으로 자원봉사 활동을 가장 많이 하고 있는 분야를 파악하기 위하여 '전국도서관 장애인서비스 현황조사(국립중앙도서관 2007)' 분석을 활용하고, 2차적으로 인터넷 검색과 전화면담, 방문을 통하여 자원봉사 활동분야를 재확인함과 동시에 수집된 국내외 도서관 자원봉사, 도서관 장애인 자원봉사, 일반 자원봉사 매뉴얼을 분석하여 공통항목을 도출하였으며, 문헌분석을 통하여 현황을 파악하였다.

3.1 전국 도서관 장애인서비스 자원봉사 활동분야 분석

자원봉사자가 가장 많이 활동하는 서비스 분야를 중심으로 매뉴얼을 작성함으로써 매뉴얼 활용의 효율성을 증대시키고자 자원봉사자의 활동 분야를 파악하였다. 2007년도에 국립중앙도서관에서 전국 공공도서관을 대상으로 수행한 '전국도서관 장애인서비스 현황조사' 보고서에 나

타난 공공도서관 자원봉사자의 봉사활동 순서는 '방문대출'(49.0%), '대면낭독'(17.3%), '워드입력봉사'(8.9%), '녹음'(6.7%), '점역'(1.0%), '장서점검/정리'(0.7%), '도서관 안내 및 인솔'(0.5%), '청소', '이동보조', '참고봉사', '동화구연', '평생교육강좌 강사'(각각 0.2%) 순으로 조사되었다. 한편, 점자도서관에서는 녹음봉사, 워드입력봉사, 대면낭독에 집중되어 나타나고 있다(표 1 참조).

현재 공공도서관과 점자도서관에서 자원봉사자를 대상으로 실시되고 있는 교육내용을 비교해 보았다. 공공도서관에서 실시되는 교육내용은 워드입력 규칙, 녹음방법, 장애인예절 등으로 극히 초보적인 것인데 반해, 비교적 오래전부터 자원봉사자들을 활용해 온 점자도서관에서는 '워드입력교육'(50.0%), '장애인의 이해'(42.3%), '낭독교육'(30.8%), '도서녹음교육'(23.1%), '자원봉사의 이해/자세'(19.2%), '기관소개', '교정작업 교육', '전자도서 제작기법', '점역교육'(각각 11.5%), '장애인 안내법/장애인 도우미 활동', '시각장애 체험', '점역도서 제작방법', '점자교육'(각각 7.7%), '도서스캔', '장애인용 독서 및 필수기기 실습', '필수S/W 사용실습'(각각 3.8%) 등 다양한 내용의 교육이 실시됨을 알 수 있다.

3.2 국외 도서관 자원봉사활동 매뉴얼 내용 분석

3.2.1 도서관 서비스 자원봉사활동 매뉴얼 내용 분석

1) Training Library Staff and Volunteers to Provide Extraordinary Customer Service(Julie Todaro and Mark L. Smith 2004)는 영국의 사서연합회인 "Chartered Institute of Library and Information Professionals"에서 발행한 관리매뉴얼로서, 도서관의 유형, 직원의 수, 경영형태와 조직의 구조 등에 상관없이 직원과 자원봉사자 훈련방법 개발을 목적으로 하고 있으며, 내용은 다음과 같다: ① 기관의 목적, 전략, 기관과 직원의 요구평가, ② 관장, 관리자, 팀장에게 훈련 중이나 교육시 하여야할

〈표 1〉 도서관종별 자원봉사자 활동 서비스의 순위(단위: %)

	방문 대출	녹음	대면 낭독	워드 입력	점역	장서 점검	도서관 안내	이동 보조	청소	잘모름	기타	계
공공도서관 (416개관)	49.0	6.7	17.3	8.9	1.0	0.7	0.5	0.3	0.3	15.3	0.6	100.0
점자도서관 (33개관)		54.5	3.1	42.4								100.0

* 전국도서관 장애인서비스 현황조사(국립중앙도서관 2009)를 재구성한 자료임.

말과 하지 말아야 할 제시, ③ 이용자 피드백 수집을 위한 모형제시, ④ 직원과 자원봉사자가 이용자들과 매일의 관계에서 가져야 하는 대응 전략 기술, ⑤ 다양한 수준의 직원을 교육시키기 위한 효율적 교육모형 구축, ⑥ 조직과 직원의 요구에 적합하고, 교육 스타일에 적합한 교육 일정과 절차 개발, ⑦ 평가시스템 구축이다.

이 매뉴얼은 도서관의 자원봉사 프로그램 개발을 원하는 사서를 위해 마련된 지침서로서, 저자들의 경험을 바탕으로 프로그램 개발 과정을 모형화 하였으며, 매뉴얼의 궁극적인 목적은 '자원봉사자의 지속적인 교육'에 있다. 매뉴얼의 내용은 오리엔테이션(업무 내용, 봉사 대상자에 대한 이해, 관리 목표 설명, 활동분야 관련 교육, 응급상황 대처법, 교육 지침, 자원봉사 관련 교육과 자원봉사 경험, 자원봉사자의 다양한 배경(전공, 자원봉사 활동분야 등)과 본 기관에서 제공하는 훈련의 조합, 도서관 환경에 맞는 맞춤 교육, 봉사기관 규정 존중, 봉사자에 따른 교육시간/업무분장), 고객의 요구 평가와 참여, 정책과 운영절차, 고객 피드백에 대한 반응, 불만 접수 교육, 직원과 고객의 피드백 공유 등으로 구성되어 있다.

2) 미국도서관협회에서 발간된 Managing Library Volunteers(A Practical Toolkit)는 도서관 직원이 자원봉사 프로그램을 운영하고 조정하는데 필요한 틀을 제공하기 위하여 1991년 처음 발간되었다. 그 후 조직개편과 많은 사서들의 축적된 현장경험을 바탕으로 자원봉사자 인력풀과 프로그램 운영상 문제점 등에 관한 내용을 추가, 보완하고 있다. 이 매뉴얼은 매뉴얼 이용법, 서론에 이어 6부분과 36장의 상세한 내용으로 구성된 관리자용 매뉴얼이다. 이 것은 다양한 용도로 설계되었는데, 갑자기 사서가 자원봉사 운영업무를 맡게 된 경우, 여러 가지 양식 샘플, 정책 그리고 새로운 자원봉사 프로그램을 만들기 위해 실제적인 논의에 필요한 준비 안내서이다. 각 장은 작은 도서관, 중형 도서관, 대형도서관 등 도서관의 규모에 맞게 선택할 수 있도록 구성되어 있다.

구체적으로는 도서관 자원봉사 프로그램 소개(자원봉사자의 가치, 자원봉사 프로그램의 미션, 이익과 목적, 자원봉사 행정, 자원봉사자의 권리와 의무, 자원봉사자와 도서관 친구들, 법률적인 문제, 자원봉사자 프로그램 커뮤니케이션, 평가), 교육과 개발(오리엔테이션, 자원봉사에 입하는 마음가짐 교육, 안전성 교육, 수행평가, 업무설계, 업무분장), 보상과 인정(자원봉사자 보상 정

책, 인정 프로그램: 보상, 선물, 혜택), 자원봉사자 업무 규정(자원봉사자 조정 규정, 자원봉사자 자격), 자원봉사자 기록 유지(자원봉사자 개인 기록 파일, 자원봉사자 행정 기록) 등의 내용으로 구성되어 있다.

3) NAPA City-County Library Volunteer Orientation Manual - NAPA Main Library(NAPA Main Library 1995)는 미국 캘리포니아 나파카운티의 행정중심인 나파시의 공공도서관에서 발행한 자원봉사자를 위한 오리엔테이션 자료로서 자원봉사의 힘이 공공도서관 서비스의 질적 향상에 기여하며, 나아가 능동적인 자원봉사 프로그램은 사회공동체와 도서관의 관계를 돈독히 한다고 믿는 기본 철학에 기초하고 있다. 이 매뉴얼은 내용은 기관소개, 도서관 관련 정보, 시설이용 정보, 철학/미션, 자원봉사 활동의 의의/프로그램 운영 원칙, 자원봉사자의 권리/의무, 업무 시작/퇴직 시 통보, 근무/봉사자 개인 기록 유지, 복장, 비상시 대처법 등의 근무 규정, 자원봉사자 지침 등으로 구성되어 있으며, 자원봉사자 활동 매뉴얼과 관리매뉴얼로 나뉘어져 있다.

3.2.2 도서관 장애인 서비스 자원봉사활동 매뉴얼 내용 분석

1) Library Services for People With Disabilities (ALA Conference 2002)는 도서관 장애인 자원봉사자를 위한 ALA의 매뉴얼이다. 매뉴얼의 구성은 도서관의 장애인서비스가 중요한 이유, 장애의 정의, 장애 유형, 장애인 자원봉사 시 유의할 점, 커뮤니케이션의 시작, 장애인의 이해, 보조장비 소개, 봉사 참여자와의 열린 대화를 위한 방법의 8가지 항목으로 구성되어 있다.

2) North Dakota State Library Volunteer Application (North Dakota State Library 2007)은 미국 노스다코타 주립도서관의 장애인 자원봉사자를 위한 매뉴얼로서, Dakota Radio Information Service(DRIS)의 업무내용을 기술하고 있다. DRIS는 1984년에 시각 및 지체장애인들의 요구로 시작되었으며, 재단지원과 개인 기부자, 주립도서관의 지원으로 운영되고 있다. 현재 DRIS 조정자 업무를 제외한 모든 업무가 자원봉사자들에 의해 운영되고 있다. DRIS 업무내용은 다음과 같다: ① 신문복사 편집업무, ② DRIS를 위한 녹음 내용: 신문광고, 신문의 논평, 스포츠 스케줄, 사망기사, 책, 잡지기사 등, ③ 낭독 시 주의사항, ④ 도서 대출/반납 시 주의사항,

⑤ 자원봉사자를 위한 정보: 장애인서비스 부서의 위치, 퇴직자 면접, 편의 시설(휴게실, 주차장)안내, 자원봉사자의 평등권 보장(성별, 인종, 종교, 국적 등), 장애인의 이해이다.

3) Open Air Library Plaza Volunteer Plan(Jenifer Baldwin et al. 2000)은 미국 필라델피아지역의 자원봉사자 매뉴얼로서, 자원봉사자를 단기 자원봉사자, 장기 자원봉사자, 자원봉사자 관리자로 나누어 이에 따른 업무내용을 설명하고 있다. 본 매뉴얼의 세부내용은 10가지로 구성되어 있다. 운영에 관한 개요에는 자원봉사자의 범위, 자원봉사활동의 지역적 범위, 자원봉사자 모집 기준·방법, 자원봉사자 교육 목표·방법·이유에 관한 설명, 자원봉사자 기준(봉사시간에 따른), 업무분장이 포함된다. 둘째, 비전 성명서에는 목표, 특정 기간동안 완수해야 할 자원봉사 프로젝트 목표에 맞추는 방법, 요약이 들어있다. 세 번째, 필라델피아의 자원봉사 체계: 자원봉사활동의 지역적 범위, 자원봉사자 인력풀의 인종적 구성, 네트워킹이 있으며, 넷째, 정책개발: 모든 부서의 세부적인 의무와 책임 개요 서술, 봉사활동 조직의 규칙, 정책 매뉴얼, 고용안내, 갈등해소, 고용과 해고, 평가, 다섯째, 자원봉사자 모집: 기간, 방법, 자원봉사 신청 기관·매체, 광고매체가 포함된다. 여섯째, 자원봉사자 유지: 자원봉사 경험, 단기 자원봉사자·장기 자원봉사자·자원봉사자 관리자의 업무내용, 활동목적과 일곱째, 자원봉사자 교육, 여덟째, 봉사시간별 자원봉사자 구분에 따른 업무특징, 아홉째, 법률적인 문제, 열째, 보상: 현재 보수, 자원봉사에 따른 이익, 부가적인 사항(보험)이 들어있다.

4) Queensland Public Library Standards and Guidelines-Disability Services Standard(Queensland Government 2009)는 호주 퀸스랜드주의 공공도서관 장애인서비스 기준 및 가이드라인자료로서, 특수 장서와 정보자원 지침, 보조 공학 장비 이용에 관한 설명, 문화프로그램 운영, 방문 서비스, 특수자료 관련 정보 제공, 장애인서비스 관련 홍보자료 배포, 도서관 안내와 장애인을 위한 도서관 방문, 도서관 봉사과 도서관 장애인 봉사간의 유기적 관계, 물리적 건물과 도서관 가상 서비스에 대한 접근성 고려에 관한 내용을 수록하고 있으며 초보 자원봉사자를 위한 용어정의도 마련되어 있다.

5) Wolfner Library for the blind and physically handicapped Volunteer Handbook(James C. Kirkpatrick Information Center 1995)은 미국 미조리주 제퍼슨시의 시각장애인과 지체장애인을 위하여 윌프너 도서관에서 자원봉사 활동 시 기본적으로 숙지해야할 사항을 기술하고 있다. 본 매뉴얼의 내용을 살펴보면 ① 환영사, ② 배경정보: 주의 역사, 도서관 역사, 도서관 장애인서비스의 역사, ③ 핸드북의 목적: 정책, 과정, 목적, 목표, 프로그램의 책임, 일반적 안내, ④ 자원봉사의 목적, 목표, 기대효과, 기관소개, ⑤ 사명: 자원봉사자의 권리, 자원봉사자의 의무, ⑥ 자원봉사 정책과 업무과정: 출석, 첫 근무일, 신원확인, 게시판, 비밀정보(개인정보 비밀보유지), 신뢰성, 복장규정, 응급처리(위급상황처리), 평가(스스로 평가, 관리기관에 대한 평가), 퇴직 인터뷰, 신원확인(이름표 부착), 시설, 업무기술, 평등권기술, 주차, 흡연 사항 안내가 수록되어 있다.

3.2.3 일반 기관 자원봉사활동 매뉴얼 내용 분석

Kingman Museum Volunteer Manual(Kingman Museum), Sailability Volunteer Coordinator's Manual(Sailability 1998), Independent Living Resource Centre of Calgary, 2008 California Volunteer Manual(Trent University 2008), Visitor Centre Volunteer Manual(Westernaustralia), Welfare Rights Centre volunteer & Students Induction Manual 2007(Welfare Rights Centre Inc 2007), District Values Volunteer Manual-2008(Jonson County Park & Recreation District 2008) 등은 도서관이 아닌 일반 사회봉사기관의 자원봉사자를 위한 매뉴얼이다. 이들 매뉴얼은 기관소개, 자원봉사자를 위한 이익, 자원봉사자 인정, 자원봉사자의 책임과 의무, 근무기록 유지, 자원봉사자 정책(평등 정책, 장애인의 자원봉사 활동 미션, 자원봉사활동의 범위, 자원봉사자 모집 자격, 업무교육, 결석과 지각, 퇴직 사유, 신분 확인, 복장 규정, 근무 규정, 갈등해소, 안전성 보장, 응급상황 발생 시 대처 방법, 자원봉사자 개인 정보 확인/보안유지) 등을 주요 내용으로 하고 있다.

이상은 매뉴얼이 공통적으로 구비하고 있는 항목별 내용을 정리하면 다음과 같다: ① 기관소개: 봉사기관에 대한 역사와 기관소개, 자원봉사 프로그램 내용, 목적 등 개괄적인 내용을 포함하고 있다. ② 자원봉사자 교육/오리엔테이션: 교육지침, 활동 내용, 자원봉사자 관리

70-100명 정도의 자원봉사자가 활동하고 있다. 점자도서관에서는 자원봉사자를 활용하여 다양한 장애인서비스를 제공하고 있다(표 3 참조). 대체자료 제작을 위한 워드입력봉사, 녹음봉사, 대면낭독, 점역봉사, 교정봉사가 있고, 이용자를 직접 찾아가는 대출봉사로써 택배서비스, 방문서비스, 우편물 발송 등의 서비스를 시행하고 있

다. 그 외에도 잡지제본 및 제작, 소식지 제작, 도서 상담 등을 하고 있으며, 행사지원은 복지기관이나 특수학교를 찾아가서 서비스를 제공하고 있다.

그러나 장애인 서비스를 제공하는 28개 공공도서관을 조사한 결과, 자원봉사자를 활용하는 도서관은 6개 도서관(약 18.7%)에 불과하고, 매뉴얼을 보유한 도서관은 총

〈표 3〉 점자도서관 서비스 자원봉사활동 매뉴얼 유무 및 활동분야

번호	도서관명	인원	매뉴얼 유무	활동분야	번호	도서관명	인원	매뉴얼 유무	활동분야
1	강북점자도서관	개인단위 서비스	×	워드입력	17	울산광역시점자도서관	100명/년	○	워드입력, 녹음(낭독)
2	강서점자도서관	60-70명/월	○	녹음	18	경기북부시각장애인 점자도서관	10명/월	○	녹음
3	마포점자도서관	4-5명/월	○	워드입력	19	경기시각장애인도서관	13-15명/월	×	녹음
4	산소망녹음도서관	20명/월	○	녹음	20	수리장애인종합복지관 점자도서관	30명/월	○	점역, 낭독
5	서울점자도서관 (서울노원시각장애인복지관)	80명/월	○	녹음	21	강원점자도서관	6-7명/월	×	점역, 녹음
6	성북시각장애인복지관 점자도서관	80명/월	○	녹음	22	충북시각장애인도서관	50명/월	×	워드입력, 교정, 녹음, 소식지제작
7	실로암점자도서관	70-80명/월	○	워드입력	23	충남시각장애인점자도서관	45명/월	○	워드입력, 점역, 낭독
8	인성시각장애인도서관	75-80명/월	○	워드입력	24	군산점자녹음도서관	10명/월	○	녹음
9	종달새전화도서관	200명/년	○	워드입력, 녹음, 잡지제본	25	전북시각장애인도서관	10명/월	×	녹음
10	하상점자도서관	150명/년	×	낭독, 대출봉사 (방문, 우편, 택배)	26	전북점자도서관	20-30명/월	×	점역, 녹음, 우편물 발송
11	한국시각장애인복지관 점자도서관	500명/년	×	녹음, 대출, 상담	27	전남점자도서관	30명/월	×	워드
12	한국점자도서관	입력·교정: 1000명/년 낭독: 80-100명/월	○	워드입력, 교정, 낭독	28	경북점자도서관	30명/월	○	워드, 녹음, 잡지제작
13	대구점자도서관	30명/년	×	녹음, 일반대출, 순회대출	29	경남점자정보도서관	30명/월	○	워드입력, 녹음, 행사지원
14	인천송암점자도서관	800~900명/년	○	워드입력, 교정, 대면낭독	30	제주도문화정보점자도서관	100명/년	○	워드입력
15	광주점자도서관	120명/년	○	입력, 점자명암, 녹음, 낭독, 점자책제본, 배송	31	제주점자도서관	118명/월	○	워드입력
16	대전점자도서관	80-100/년	○	워드봉사, 점역, 녹음, 점자책제작보조					

북중양도서관과 인천동구화도진도서관 2곳으로 나타났다(표 4 참조). 최근에 공공도서관에서도 장애인 서비스의 중요성을 인식하고 시각장애인실 등의 시설을 갖추거나 점자도서를 구입하고 도서관 직원을 통해서 방문 서비스, 우편서비스, 택배서비스 등의 서비스를 제공하고 있지만, 아직까지 자원봉사자를 활용한 장애인서비스 제공은 거의 미미한 상황이다. 문화행사의 경우, 점자도서관 혹은 특수학교도서관 등과 협력 사업으로 진행하고 있으며, 행사시에는 협력기관에서 자원봉사자들과 동행하여 이동보조, 의사소통 등의 업무를 지원하고 있다.

매뉴얼을 보유하고 있다. 수집한 매뉴얼 분석 결과, 녹음 기자제 사용방법과 녹음방법에 관한 내용, 예문, 녹음시 주의사항, 낭독규칙이 공통적으로 수록되어 있다. 그 밖에 산소망 녹음도서관에서는 산소망 디지털 녹음 기록지를 준비하고 있다. 충북중앙도서관 매뉴얼의 경우 낭독과 워드 내용을 모두 포함하고 있으며, 설립목적, 시설현황, 운영사업, 자료실 이용, 시각장애의 특성, 시각장애인을 위한 대체자료, 비시각장애인이 시각장애인을 기쁘게 사귀는 요령, 자원봉사의 시작에 관한 내용을 포함하고 있다. 화도진도서관 매뉴얼은 2003년도와 2007년도에 발행된 두 종류가 있는데, 2007년 매뉴얼에는 2003년도 매뉴얼의 '처리(어디까지 풀어 읽을까)' 항목이 빠지고 대신 '발음 및 문장연습'(기초적인 발음연습표, 문장연습,

3.3.1 녹음봉사 매뉴얼 내용 분석
현황조사 대상 65개의 도서관 중 10곳만이 녹음봉사

〈표 4〉 공공도서관 장애인 서비스 자원봉사활동 매뉴얼 유무 및 활동분야

번호	도서관	봉사여부	봉사인원	매뉴얼 및 활동분야
1	강동구립성내도서관	×	○	문화행사, 택배서비스, 협력사업
2	강릉평생교육정보관	×	○	문화행사, 방문순회문고
3	강서도서관	×	○	×
4	경기도립중앙도서관	×	○	×
5	고덕평생학습관	×	○	장애인이 자원봉사로 참여
6	공주유구도서관	×	○	×
7	광주남구문화정보도서관	×	○	자료, 시설만 있음
8	김해장유도서관	×	○	실버자료실(노인 및 저시력자) 오디오북, 독서확대경
9	남산도서관	×	시각장애인 홈페이지 구축 서비스	시각장애인서비스, 택배서비스
10	노원평생학습관	×	○	장애인택배서비스
11	대전한밭도서관	×	○	시각장애인실서비스, 점자도서
12	동작도서관	×	○	도서대출, 택배서비스
13	마포구립서강도서관	○	5명 정기적	입력, 낭독봉사
14	부산시립부전도서관	×	○	장애인열람실은 따로 없음
15	부산시립시민도서관	○	○	청소년 자원봉사
16	부천시중앙도서관	×	○	×
17	부천해밀도서관	○	450명/년	점자 및 녹음도서 제작
18	성남시중원도서관	×	×	도서관봉사
20	영등포평생학습관	×	×	×
21	오산시립창학도서관	×	×	×
22	울산동부도서관	×	×	방문 및 우편대출, 녹음도서 구입봉사
23	은평구립도서관	○	정기적 5명 이내	점자, 녹음봉사, 우편 및 택배서비스, 시각장애인자료실 구비
24	익산시립도서관	×	×	이동도서관차량봉사(직원)
25	인천동구화도진도서관	○	30명	점역, 낭독, 녹음(매뉴얼 보유)
26	인천연수도서관	×	×	시설보유
27	충남평생교육원	×	×	점자도서, 음성지원프로그램 설치
28	충북중앙도서관	○	녹음20, 점역 20, 대면낭독10	녹음, 점역, 대면낭독봉사 (매뉴얼 보유)

장단음연습) 내용을 포함하였다.

이상에서 분석한 각 도서관의 녹음봉사 매뉴얼에 포함되어 있는 항목을 분석한 결과, 매뉴얼 내용에 포함된 사항은 다음과 같다: 녹음도서 설명, 낭독봉사소개, 봉사자 자격 요건, 낭독규칙, 낭독시 주의사항, 낭독순서, 녹음 및 저장, 발음 및 문장 연습, 기자재 사용방법, 시각장애 이해, 기관소개 등이다(표 5 참조).

3.3.2 입력봉사 매뉴얼 내용 분석

입력봉사 서비스를 제공하는 경우는 많으나(표 3 참조), 매뉴얼을 보유한 경우는 마포점자도서관을 비롯한 7곳의 도서관만이 입력봉사 매뉴얼을 보유하고 있다. 수집한 매뉴얼 분석결과, 워드입력시 주의 사항, 워드입력규칙, 예문, 교정시 주의점 등의 내용을 공통적으로

수룩하고 있다. 그 밖에 기관소개, 시집 입력방법, 맞춤법 검사, 도서 워드입력, 자원봉사 정의, 선행페이지 작성방법 등을 소개하고 있다. 이상에서 분석한 워드 입력 매뉴얼에 포함되어 있는 항목을 표로 정리하면 <표 6>과 같다.

이상에서 언급한 매뉴얼 외에 경남점자 정보도서관의 시각장애인을 위한 에티켓 매뉴얼, 한국점자도서관의 업무편람의 선행페이지 입력사항 매뉴얼이 있다. 국내 워드입력 봉사매뉴얼 분석을 통하여 매뉴얼 내용에 다음 사항이 포함됨을 알 수 있다: 입력규칙, 입력예문, 교정규칙, 선행페이지 작성방법, 맞춤법검사, 도서정보 입력순서, 점자도서 입력규칙, 업무소개, 봉사자 자세, 기관소개, 장애인 이해가 포함되는 것으로 나타났다.

<표 5> 도서관별 녹음봉사 매뉴얼 항목 비교

도서관명 매뉴얼 항목	한국점자 도서관	안양시 도서관	경남점자 도서관	강서점자 도서관	산소망 도서관	충북중앙 도서관	화도진 도서관
녹음도서설명	○						○
낭독봉사소개						○	
봉사자 자격요건	○	○				○	
낭독규칙		○				○	
낭독시 주의사항	○		○		○	○	
낭독순서	○	○	○		○	○	
녹음 및 저장	○	○	○	○			
발음 및 문장연습							○
기자재 사용방법			○	○			○
시각장애이해						○	
기관소개		○	○	○	○	○	○

< 표 6> 도서관별 워드입력 매뉴얼 항목 비교

도서관명 매뉴얼 항목	인성시각 장애인 도서관	경남점자 도서관	전남점자 도서관	광주점자 도서관	제주시 점자도서관	마포점자 도서관	충북중앙 도서관
주의사항	○			○		○	
입력규칙	○	○	○	○	○	○	○
예문		○	○		○		
교정규칙		○					○
맞춤법검사					○		
도서정보입력순서						○	
점자도서입력규칙			○			○	
업무소개							○
봉사자자세	○				○		
기관소개				○			○
장애인 이해							○

4. 공공도서관 장애인 서비스 자원 봉사 활동 매뉴얼 개발

공공도서관 장애인 서비스 자원봉사자 활동 매뉴얼이 정보소외계층인 장애인을 위하여 지역의 공공도서관에서 지원봉사를 하는 봉사자들에게 활동상의 도움을 주고자 현장의 매뉴얼 현황을 참조하고, 도서관 장애인서비스 담당자들의 의견을 수렴하여 작성하였다. 매뉴얼은 교본 또는 안내서의 의미를 가지고 있으며, 조직 운영에 필요한 방침, 계획, 일상업무, 작업 등의 실재를 명문화해 직원들에게 알림으로써 업무효율을 도모하고자 작성하는 일종의 사무계획표라고 할 수 있다. 따라서 이러한 매뉴얼이 효율적으로 작성되기 위해서는 우선 기관내의 직무를 특성별로 분류하여 작성범위를 정하고 이를 바탕으로 업무별로 작업내용 및 행동양식을 모든 직원이 이해할 수 있도록 명확히 작성할 필요가 있다.

장애인 서비스 자원봉사자 활동매뉴얼은 3부분으로 구성하였는데, 1부에는 자원봉사 활동의 이해를 돕기 위하여 장애유형과 제공되는 장애인서비스 유형을 소개하였으며, 2부에는 장애인의 유형별 특성과 이에 따른 커뮤니케이션 및 봉사요령을 수록하여 장애인에 대한 이해를 돕고 자원봉사자의 자세를 논하였다. 3부에는 자원봉사자가 가장 많이 활동하는 분야인 대면상담, 입력봉사, 도서관 비방문자 서비스, 이동보조, 보조공학기 서비스를 선정하여 이들을 효과적으로 수행할 수 있도록 각각의 구체적인 활동 매뉴얼 내용을 제시하였다. 이 연구에서는 1, 2부는 제외하고, 3부에 실제 현장 매뉴얼인 3

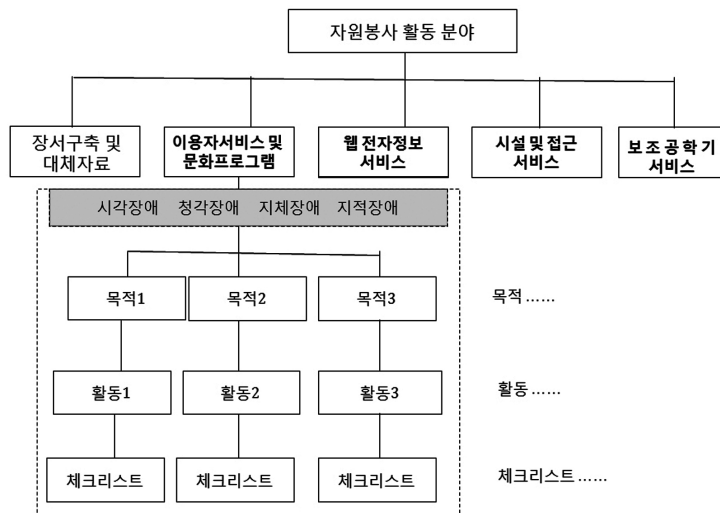
부의 내용을 5개 자원봉사 활동분야의 활동내용의 구성도와 구성요소의 정의, 그리고 구성요소의 기술사례를 대면상담에 적용하여 활동 매뉴얼의 내용을 간략히 제시하고자 한다. 1, 2부의 내용은 김혜주 외(2010)를 참조하기 바란다.

4.1 자원봉사 활동 매뉴얼 구성도

3부의 자원봉사 활동 매뉴얼은 지체, 시각, 청각, 지적 장애유형으로 나누어 제시된다. 5가지 서비스의 활동 분야와 활동 내용은 다음과 같다: 1) 장서구축 및 대체자료(워드봉사, 점역, 녹음 봉사, Easy to read book), 2) 이용자 서비스 및 문화 프로그램(방문대출 및 대면상담, 수화, 정보검색), 3) 웹 전자정보 서비스(스크린 자막, 웹 페이지, 음성 서비스), 4) 시설 및 접근 서비스(방문견학, 이동보조, 장애인 도우미 활동), 5) 보조공학기 서비스(장애 유형별 보조공학기 사용 및 사용 방법). 또한, 분야별로 자원봉사 활동 업무를 지원하기 위해 각 서비스는 활동 분야, 장애 유형, 활동 목적, 세부 활동 내용 및 체크리스트로 구성하였으며, <그림 1>은 자원봉사활동 매뉴얼의 구성도이다.

4.2 자원봉사활동 매뉴얼 구성 요소의 정의

<그림 1>에 나타난 구성요소인 자원봉사 활동분야, 장애유형, 활동목적, 세부활동 내용 및 체크리스트의 정의는 다음과 같다.



<그림 1> 자원봉사활동 매뉴얼의 구성도

(1) 자원봉사 활동 분야
 장애인을 대상으로 자원봉사 활동을 체계적으로 수행하기 위하여 5개의 영역으로 나누어 제시하는 비교적 포괄적인 분야이다.

(2) 장애 유형
 자원봉사 활동영역과 연계하여 지체, 시각, 청각, 지적 장애의 4가지 유형으로 제시된다.

(3) 활동 목적
 각 봉사활동 분야에는 해당 분야에서 숙지하고 실습해야 하는 목적을 가지고 있다. 이러한 목적은 해당 분야에서 봉사 활동을 수행할 때의 지침으로 사용될 수 있다.

(4) 세부 활동 내용
 각 활동들은 각 분야에서 정의하고 있는 목적을 충족시키기 위해 수행되어야 하는 구체적인 활동들을 의미

한다. 개별 활동들은 반드시 목적과 연결되어 수행되어야 한다. 자원봉사 활동이 지속적으로 이어질 수 있도록 해당 활동들을 구체화하는 방법이다.

(5) 체크리스트

각 분야별 목적을 충족시키기 위해서 수행되는 활동들을 효과적으로 처리하기 위한 활동점검표이다. 이러한 체크리스트를 제공함으로써 활동들이 구체적으로 이루어지고 있는지를 점검해 볼 수 있다.

4.3 자원봉사활동 매뉴얼 구성 요소의 기술 사례

아래는 “대면낭독과 녹음” 분야를 자원봉사 활동 매뉴얼의 구성요소인 자원봉사 활동분야, 장애유형, 활동목적, 세부활동내용 및 체크리스트의 정의에 의해 기술한 예이다. 지면의 제한으로 인해 활동 내용의 구체적인 내역은 생략되었으며, 주요 제목만 기록되었다.¹⁾

활동 분야	장애유형	활동 목적	세부활동 내용
이용자 서비스 및 문화 프로그램	시각장애 지체장애 청각장애	<ul style="list-style-type: none"> - 책을 읽을 수 없는 시각장애인이나 책장을 넘기는데 신체적 장애가 있는 지체장애인 또는 병상의 환자들을 위하여 낭독자가 장애인을 직접 대면하여 도서를 낭독하거나 CD나 카세트 테이프에 녹음하여 녹음도서의 형태로 들을 수 있게 하기 위해 행해진다. - 시각·지체장애인에게 간접 독서활동을 지원한다. - 인공와우(달팽이관) 수술 후 언어 적응훈련을 받는 청각장애인을 지원한다. - 낭독을 통해 도서관과 자료이용에 대해 지원할 수 있다. - 도서관 문화프로그램을 통해 도서관 이용을 활성화한다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 정의 및 개요 - 녹음 전 준비사항 - 낭독의 방법 - 낭독의 실제 녹음도서 낭독 순서 - 낭독봉사시 주의 사항 - 녹음도서 제작 방법 - 녹음과 저장 - 신규자원봉사자를 위한 녹음도서 제작팁

체크리스트	체크
시각, 청각장애(인)에 대한 이해를 하였는가?	
녹음 프로그램 사용법을 숙지하였는가?	
모니터링, 필터링, 편집법을 숙지하였는가?	
녹음장비 사용을 숙지하였는가?	
녹음전 책의 내용, 구성을 미리 파악하고 녹음상의 구성, 생략부분 등 제반 처리사항을 점검하였는가?	
미리 읽어보기를 하여 모르는 어구, 문구, 오자, 문장화가 필요한 도식, 표 등을 검토하였는가?	
마이크 사용방법을 충분히 숙지한 후 녹음에 임하여 실수가 없었는가?	
표준어 악센트를 사용하며 강약과 억양이 잘 어우러진 자연스러운 낭독이 되고 있는가?	
낭독의 속도는 읽는 사람이 편히 읽고 또한 듣는 사람에게도 편하게 전달되는 수준인가?	
녹음한 내용을 재생하여 들어보고 틀린 부분이 없는지 체크하고, 있다면 틀린 내용을 수정하였는가?	

1) 구체적인 활동내용은 『공공도서관 장애인서비스 자원봉사자 활동·관리 매뉴얼 개발 연구』, 국립중앙도서관, 2009의 pp.99-119 참조할 것.

5. 결론 및 제언

본 연구는 공공도서관 현장에서 장애인서비스를 담당할 자원봉사자들에게 실질적으로 적용할 수 있는 체계화된 매뉴얼을 개발하여 공공도서관 장애인서비스 자원봉사 활동의 전문화 및 활성화에 기여하기 위하여 시도되었다. 가장 수요가 많은 도서관 장애인서비스 유형을 파악하고, 서비스별로 단계적 수행과정을 제시하여, 이를 점검하는 체크포인트를 포함시킴으로써 공공도서관 현장 업무에 활용하고자 하는 것이 특징이라고 할 수 있다.

연구방법으로는 국내의 문헌조사와 인터넷, 직접 방문 및 홈페이지 조사, 전화면담을 통하여 공공도서관 장애인 서비스와 자원봉사 활동의 기본 개념을 파악하고, 국내의 도서관 자원봉사 매뉴얼과 장애인 서비스 자원봉사 매뉴얼의 구성요소와 내용을 비교해 봄으로써 자원봉사 내용과 요소를 추출하였으며, 장애인 서비스 자원봉사자들이 필수적으로 숙지해야 하는 기본 정보와 구성 내용을 분석 하였다. 2007년도에 국립중앙도서관에서 연구된 '전국도서관 장애인서비스 현황조사'의 결과와, 본 연구자들이 2009년도에 장애인 서비스를 적극적으로 제공하고 있는 국내 공공도서관과 점자도서관 59개관을 대상으로 전화와 방문을 통하여 조사한 설문 조사와 인터넷 조사, 도서관 장애인서비스 담당 전문 사서를 비롯한 현장 전문가 5인과 자원봉사 담당자와 간담회를 거쳐 자원봉사 프로그램 운영에 관련된 현황과 문제점에 관한 의견을 청취하였다. 또한 전국도서관 장애인 서비스 담당자 운영 토론회에 참석하여 발표하고 토론한 내용과 피드백을 토대로 의견을 수합하였다.

공공도서관의 장애인서비스 자원봉사활동 프로그램 매뉴얼 개발을 위하여 점자도서관과 공공도서관(일반)을 대상으로 매뉴얼 보유 및 활용 현황을 파악하고, 도서관 통계자료에서 활동영역별 우수 도서관 28개관을 선정하여 전화상담을 통한 매뉴얼 내용도출을 위한 기초조사 실시 후 매뉴얼자료를 입수하였다. 검토결과, 점자도서관에서는 자원봉사자를 활용하여 대체자료 제작을 위한 워드입력봉사, 녹음봉사, 대면낭독, 점역봉사, 교정봉사, 택배서비스, 방문서비스, 우편물 발송 등의 다양한 서비스를 시행하고 있으나, 공공도서관에서는 자원봉사자를 활용하는 비율이 18.7%에 불과하고, 매뉴얼을 보유한 도서관도 2곳에 불과한 것으로 드러났다.

자원봉사자의 활동 분야 파악을 위해 2007년도에 국립중앙도서관에서 전국 공공도서관을 대상으로 수행한

'전국도서관 장애인서비스 현황조사' 보고서를 검토한 결과, 공공도서관 자원봉사자의 봉사활동 순서는 '방문대출'(49.0%), '대면낭독'(17.3%), '워드입력봉사'(8.9%), '녹음'(6.7%), '점역'(1.0%), '장서점검/정리'(0.7%), '도서관 안내 및 인솔'(0.5%), '청소', '이동보조', '참고봉사', '동화구연', '평생교육강좌 강사'(각각 0.2%) 순으로 조사되었으나 점자도서관에서는 녹음봉사, 워드입력봉사, 대면낭독에 집중되어 나타났다.

공공도서관 장애인서비스 자원봉사자 활동 매뉴얼이 현재 사용 중인 현장 매뉴얼 현황과 장애인서비스 담당자들의 의견을 수렴하여 작성되었다. 장애인 서비스 자원봉사자 활동매뉴얼은 3부분으로 구성되었는데, 1부에는 자원봉사 활동의 이해를 돕기 위하여 장애유형과 제공되는 장애인서비스 유형을 소개하였으며, 2부에는 장애인의 유형별 특성과 이에 따른 커뮤니케이션 및 봉사요령을 수록하여 장애인에 대한 이해를 돕고 자원봉사자의 자세를 논하였다. 3부에는 자원봉사자가 가장 많이 활동하는 분야인 대면낭독, 입력봉사, 도서관 비방문자 서비스, 이동보조, 보조공학기 서비스를 선정하여 이들을 효과적으로 수행할 수 있도록 각각의 구체적인 활동 매뉴얼 내용을 제시하였다. 이 연구에서는 3부에 나타난 5개 자원봉사 활동분야의 활동내용의 구성도와 구성요소의 정의, 그리고 구성요소의 기술사례를 대면낭독에 적용하여 활동 매뉴얼의 내용을 간략히 제시하였다.

3부의 자원봉사 활동 매뉴얼은 지체, 시각, 청각, 지적 장애유형으로 나누어 제시된다. 5가지 서비스의 활동 분야와 활동 내용은 다음과 같다: 1) 장서구축 및 대체자료(워드봉사, 점역, 녹음 봉사, Easy to read book), 2) 이용자 서비스 및 문화 프로그램(방문대출 및 대면낭독, 수화, 정보검색), 3) 웹 전자정보 서비스(스크린 자막, 웹 페이지, 음성 서비스), 4) 시설 및 접근 서비스(방문견학, 이동보조, 장애인 도우미 활동), 5) 보조공학기 서비스(장애 유형별 보조공학기 사용 및 사용 방법). 또한 분야별로 자원봉사 활동 업무를 지원하기 위해 각 서비스는 활동 분야, 장애 유형, 활동 목적, 세부 활동 내용 및 체크리스트로 구성되어 있다.

연구후기로서 도서관 장애인자원봉사 활동의 활성화 및 매뉴얼의 활용을 증대하기 위하여 다음의 몇 가지 사항을 제언하고자 한다.

첫째, 현재 장애인 서비스의 자원봉사활동을 지원하기 위해 민간단체에서 나온 매뉴얼이 상당수 있으나 이론적인 면에 집중되어 있어서 실제 실습에 투입할 수 있

는 표준화된 매뉴얼 작성이 필요하다. 본 연구에서 개발된 매뉴얼이 현장 위주의 매뉴얼이지만 전국적인 규모에서 이 매뉴얼을 활용할 수 있도록 관련기관에서 배포하고, 관련 단체 담당자 및 자원봉사자들을 교육하고 미비점을 보완함으로써 충실한 매뉴얼의 역할을 다할 수 있을 것이다.

둘째, 공공도서관에서 실시하는 문화프로그램에 장애인을 위한 자원봉사자를 육성할 필요가 있으며, 동시에 프로그램 개발을 확대함에 따라 그에 따른 현장 매뉴얼의 영역도 확대되어야 한다. 예를 들면, 동화구연, 독서치료 등 장애인의 가족과 어린이 장애인을 위한 프로그램의 개발이 이루어져서 장애인과 가족에 대한 문화적, 교육적 배려도 고려할 필요가 있다.

셋째, 전문지식을 가진 자원봉사자 그룹을 많이 개발하여 현재 뿐 아니라 은퇴한 후에도 자원봉사자로 활동하게 한다면 그들의 지식, 교육 및 경력을 활용함으로써 지속적인 자원봉사 활동이 가능하며, 이들의 우수한 능력을 발휘할 수 있는 장을 제공해 줌으로써 자원봉사자와 피봉사자인 장애인 양자에게 도움을 줄 수 있을 것이다. 현직이나 은퇴한 교사 그룹, 성우, 아나운서, 전기기술자, 동화구연가 등 다양한 그룹을 개발하여 자원봉사의 질을 향상시킬 수 있다.

넷째, 모든 도서관 장애인서비스 프로그램의 실시에 있어서 장애인용과 비장애인용으로 분리할 것이 아니라 통합하여 프로그램을 실시하면 자연스럽게 비장애인이 장애인을 이해하게 됨으로써 장애인에 대한 인식의 전환이 가능하고 자원봉사자 활용이 가능할 것이다.

다섯째, 자원봉사를 약간 벗어난 사항이나 장애인 서비스를 제공하는 장애인복지관, 점자도서관, 공공도서관 등 관련기관들이 연계함으로써 관종별 특성을 시너지효과를 낼 수 있을 것이다. 장애인용 대체자료를 제작하고 보조기기를 많이 가진 장애인복지관과 점자도서관에서는 공공도서관에 이를 대여하고 장애인에 대한 이해를 알려줄 수 있고, 공공도서관에서는 지역장애인연합회에서 제작한 대체자료를 활용하고 강사를 제공하는 등의 협력이 가능하다. 또한, 이들 사이에 상호대차서비스를 확대하여 공공도서관으로부터 목자도서를 장기대여 받아 점자도서관은 점자도서화를 위한 도서구입 비용을 절감할 수 있으며, 또한 두 기관의 협조를 통하여 중도실명자에게 공공도서관(초기단계의 자료)과 점자도서관(심화자료)의 통합서비스를 받도록 할 수 있다.

【참고문헌】

- 강숙희. 2001. 시각장애인 정보서비스의 현황과 개선방안. 『한국도서관·정보학회지』, 32(4): 229-256.
- 국립중앙도서관. 2009. 『공공도서관 장애인서비스 자원봉사자 활동·관리 매뉴얼 개발연구』.
- 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터. (사)한국도서관협회. 2009. 『도서관 장애인서비스 매뉴얼』.
- 국립중앙도서관 편. 2007. 『전국 도서관 장애인서비스 현황조사』. 서울: 국립중앙도서관.
- 김범수 외. 2004. 『자원봉사의 이해』. 개정판. 서울: 학지사.
- 김영기, 이연옥. 2008. 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성요소 도출에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 87-108.
- 김영석. 2005. 공공도서관에서 '도서관의 친구'의 발전과정에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(40): 285-307.
- 김영신. 2003. 공공도서관 시각장애인실 서비스에 관한 조사연구. 『한국문헌정보학회지』, 38(3): 177-197.
- 김영호, 오정옥, 전형미 공저. 2002. 『자원봉사의 이론과 실제』. 서울: 창지사.
- 김인식, 오동근. 2005. 공공도서관 자원봉사자의 행동요인에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 22(2): 185-204.
- 김지현. 2002. 시각장애자를 위한 정보서비스에 관한 연구 - 한국의 점자도서관을 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 13(1): 215-230.
- 김혜주, 안인자. 2009. 공공도서관 자원봉사자 현황분석. 『한국비블리아학회지』, 20(1): 181-195.
- 김혜주 외. 2010. 공공도서관 장애인서비스 자원봉사활동 모형 연구. 『한국문헌정보학회지』, 44(1): 217-241.
- 남미애. 1997. 『우리나라 자원봉사활동 체계모형개발에 관한 연구』. 박사학위논문. 부산대학교, 사회복지학과.
- 남영준. 2007. 정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 49-68.
- 배경재, 박승진. 2006. 시각 장애인의 정보접근성 향상을 위한 유비쿼터스 도서관 구축에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 37(2): 273-290.
- 서울시정개발연구원. 1995. 『서울시 자원봉사자 활용증진에 관한 연구』.
- 설문원. 2002. 공공도서관의 자원봉사 활용실태 및 관리모델 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(2): 233-258.

- 오동근. 2008. 공공도서관의 외부 인적자원 활용에 관한 연구 - 특히 미국 LA 및 인근지역 공공도서관의 사례를 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 39(1): 73-97.
- 오동근, 윤수진. 2009. 장애인을 위한 공공도서관의 공간 구성에 관한 연구 - 대구광역시 공공도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 157-179.
- 윤희운. 2007. 주요 국가도서관의 장애인 서비스 정책 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 215-240.
- 윤희운. 2008. 도서관 장애인서비스 협력망 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(4): 73-94.
- 이강현, 김성경. 2000. 한국인의 자원봉사활동에 관한 연구. 『한국사회복지학회 학술대회 자료집』, 2000(4): 674-689.
- 이성록. 2005. 『자원봉사 매니지먼트』. 서울: 미디어숲.
- 이성우, 김정섭. 1998. 지방자치단체들의 자원봉사제도 활용방안에 관한 연구. 『한국농촌지도학회지』, 15(2): 165-175.
- 이영숙. 2007. 장애인정보격차에 관한 소고. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 69-91.
- 이재호. 2001. 『시각장애인에 대한 자원봉사활동의 실태와 활성화 방안에 관한 연구』. 석사학위논문. 동국대학교, 사회과학대학원 사회복지전공.
- 이준우, 박종미. 2009. 청각장애인의 지식정보서비스 이용 욕구와 사회복지 실천 과제. 『재활복지』, 13(2): 257-285.
- 임송희. 2002. 『장애인과 자원봉사자의 친밀감 형성에 영향을 미치는 요인 연구』. 석사학위논문. 목원대학교, 산업정보대학원, 사회복지학과.
- 전재봉. 2002. 장애인에 대한 공공 도서관 서비스 정책에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(4): 157-173.
- 정연경, 김성진. 2008. 장애인의 도서관 서비스 이용 및 요구에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 302-323.
- 정종기. 1998. 정보화사회에서 자원 봉사 관리 사무의 발전적 연구. 『한국컴퓨터정보학회논문지』, 3(4): 164-173.
- 조용완. 2007. 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동에 대한 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 167-189.
- 조윤희. 2009. 시각장애인을 위한 공공도서관의 웹 접근성 제고 방안. 『한국문헌정보학회지』, 43(3): 335-354.
- 조찬식. 2009. 공공도서관 자원봉사 운영 실태 조사 및 활성화 방안. 『정보관리학회지』, 26(4): 1-28.
- 조휘일. 1998. 『현대사회와 자원봉사』. 서울: 홍익제.
- 조휘일. 2002. 『자원봉사프로그램 관리』. 서울: 학지사.
- 최명민, 이기영, 엄태완. 2006. 정신장애인의 임파워먼트 및 삶의 질에 관한 연구. 『정신보건과 사회사업』, 24: 94-124.
- 한국도서관협회. 2001. 『도서관 자원봉사 실태조사 및 봉사표준모델 개발』.
- Deslandes, Moira & Rogers, Louise. 2008. A Volunteering Framework. *Australian Journal of Adult Learning*, 48(2): 355-368.
- McGown, Sue W. 2007. *Library Media Connection*, 26(2): 10-13.
- Managing Library Volunteers(A Practical Toolkit). Chicago and London. American Library Association.
- Manser, R. H. and M. H. Cass. 1976. *Voluntarism and Crossroads*. New York.
- Manser, R. H. and M. H. Cass. 1976. *Voluntarism and Crossroads*. New York.
- Todaro, Julie and Mark L. Smith. 2004. *Training Library Staff and Volunteers to Provide Extraordinary Customer Service*. New York. Neal-Schuman Publishers.
- 국립중앙도서관장애인포털. [Online]. [cited 2009.12.05]. <<http://able.dibrary.net/mains/main/1.do>>.
- 시각장애인연합회. [Online]. [cited 2009.12.05]. <<http://www.kbuwel.or.kr/Main/Main.asp>>.
- 시각장애인연합회. [Online]. [cited 2009.11.11]. <<http://www.kbuwel.or.kr/Main/Main.asp>>.
- 청각장애인부모회. [Online]. [cited 2009.12.05]. <<http://www.hipak.or.kr/main/main.asp>>.
- 한국장애인재활협회. [Online]. [cited 2009.12.05]. <<http://www.freeget.net/>>.
- 2008 California Volunteer Manual. [Online]. [cited 2009. 11.11]. <<http://www.ftb.ca.gov/apps/vita/Catalog/volMan.pdf>>.
- District Values Volunteer Manual-2008. [Online]. [cited 2009.11.11]. <<http://eteamz.active.com/westseattlelittleleague/files/2008SafetyManual.pdf>>.
- Independent Living Resource Centre of Calgary. [Online].

- [cited 2009.11.11].
<www.ilrcc.ab.ca>.
- Kingman Museum Volunteer Manual. [Online]. [cited 2009.11.11].
<<http://www.kingmanmuseum.org/volunteer-scrapbook.cfm>>.
- Library Services for People With Disabilities. [Online]. [cited 2009.11.11].
<mjvenetis@dallaslibrary.org>.
- Napa City-County Library Volunteer Orientation Manual - Napa Main Library. [Online]. [cited 2009.11.11].
<<http://www.literacynet.org/clv/resources/policy/index.html>>.
- North Dakota State Library Volunteer Application. [online]. [cited 2009.11.11].
<<http://www.library.nd.gov/DisabilityServices.html>>.
- Open Air Library Plaza Volunteer Plan. [Online]. [cited 2009.11.11].
<<http://www.tk421.net/essays/632.pdf>>.
- Queensland Public Library Standards and Guidelines- Disability Services Standard(April 2009). [Online]. [cited 2009.11.11].
<www.alia.org.au/policies/disabilities.html>.
- Sailability Volunteer Coordinator's Manual. [Online]. [cited 2009.11.11].
<<http://www.rya.org.uk/ABOUTUS/VOLUNTEERS/Pages/sailability.aspx>>.
- Visitor Centre Volunteer Manual. [Online]. [cited 2009.11.11].
<<http://www.tourism.wa.gov.au/Visitor-Servicing/Pages/Visitor-Centre-Volunteer-Manual.aspx>>.
- Welfare Rights Centre volunteer & Students Induction Manual 2007. [Online]. [cited 2009.11.11].
<<http://www.caxton.org.au/annual-report.pdf>>.
- Wolfner Library for the Blind and Physically Handicapped Volunteer Handbook. [Online]. [cited 2009.11.11].
<<http://www.sos.mo.gov/wolfner/volunteer/handbook3.asp>>.