

공공도서관 안전관리 매뉴얼 개발 연구*

Development of a Safety Management Manual for Public Libraries

이 정 수 (Jung-Soo Lee)** , 김 태 경 (Tae-Kyung Kim)***
김 보 일 (Bo-Il Kim)**** , 정 재 희 (Jae-Hee Chung)*****

목 차

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| 1. 서 론 | 3.1 조사개요 |
| 1.1 연구의 필요성 및 목적 | 3.2 결과 분석 |
| 1.2 연구의 범위와 방법 | 4. 공공도서관 안전관리 매뉴얼 개발 |
| 2. 도서관의 안전관리 매뉴얼 분석 | 4.1 안전관리 계획의 수립 |
| 2.1 국내외 주요 도서관 안전관리 매뉴얼 분석 | 4.2 위기별 안전관리 |
| 2.2 도서관에서의 위기별 안전관리 요소 도출 | 4.3 정보자원 복구 |
| 3. 공공도서관 위기별 안전관리 현황조사 | 4.4 안전관리 점검 체크리스트 |
| | 5. 결 론 |

초 록

이 연구는 이용자의 안전과 도서관의 재난대비를 비롯한 위기관리와 관련한 최근의 사회적 관심을 반영하는 한편, 공공도서관에서 발생할 수 있는 사고에 대하여 도서관 업무현장에서 참고할 수 있도록 구체적인 안전관리 매뉴얼을 제시하였다. 제시된 안전관리 매뉴얼은 '안전관리 계획의 수립', '위기별 안전관리', '정보자원 복구', '안전관리 점검 체크리스트'의 4가지 영역과 각각의 영역별 세부 위기별 안전관리 요소로 구성하였다. 이를 통해 개별 공공도서관 현장에서 자관의 상황에 맞추어 안전관리계획의 수립과 직원교육에 활용할 수 있도록 하였다.

ABSTRACT

The study, on the one hand, reflects the recent social interest in crisis management including user safety and library disaster preparation, and, on the other hand, presents a detailed safety management manual that is a reference for library work sites concerning accidents that may occur in public libraries. The proposed safety management manual consists of safety management elements for the four areas of 'safety management planning', 'safety management for each crisis type', 'information resource restoration', and 'safety management checklist', as well as their detailed sub-categories. This allows each public library site to use the manual to establish safety management plans according to their situation and educate their employees.

키워드: 공공도서관, 안전관리, 안전관리 매뉴얼, 위기별 안전관리, 체크리스트

Public Libraries, Safety Management, Safety Management Manual, Safety Management Checklist

- * 본 연구는 국립중앙도서관 '도서관연구소 2015년도 상반기 자체연구'로 수행된 결과를 발췌·요약한 것임.
** 서대문이진아기념도서관 관장, 숙명여자대학교 문헌정보학과 겸임교수(mariapia1004@gmail.com) (제1저자)
*** 국립중앙도서관 도서관연구소 사무관(ktk0119@korea.kr) (교신저자)
**** 강서구립곰달래도서관 관장, 나사렛대학교 접자문헌정보학과 겸임교수(boil58@hanmail.net) (공동저자)
***** 성동구립도서관 관장(maestoso76@hotmail.com) (공동저자)
논문접수일자: 2016년 4월 26일 최초심사일자: 2016년 4월 26일 게재확정일자: 2016년 5월 20일
한국문헌정보학회지, 50(2): 77-100, 2016. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2016.50.2.077]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

사회 전반에 걸쳐 발생하는 재난 및 사고로 인하여 안전관리에 대한 관심이 고조되면서 정부부처 및 각급 기관은 이를 예방하는 한편 대책마련에 많은 노력을 기울이고 있다. 재난 및 사고와 안전관리에 있어 도서관도 예외는 아니다.

최근 발생한 해외 대형도서관의 화재사건이 아니더라도, 국내 도서관에서도 건물파손, 화재, 정전, 이용자 난동을 비롯하여, 최근에는 시스템 해킹에 이르기까지 다양한 사고가 발생하고 있다. 또한 신문기사 등의 보도를 통해 알려지는 각종 사고 외에도 크고 작은 사건과 사고가 빈번하게 일어나고 있는 실정이다. 도서관은 많은 사람이 이용하는 공간으로 이용자들 사이의 분란, 범죄, 질병으로 인한 응급환자의 발생 등 다양한 문제가 일어날 수 있는 공간이다. 따라서 도서관의 직원으로서 사서는 이러한 여러 상황에 대비하며 이용자의 안전과 자료의 피해를 최소화할 수 있도록 노력해야 할 책임이 있으며, 도서관에서는 재난과 재해뿐만 아니라 도서관에서 발생할 수 있는 여러 상황에 대하여 위기관리시스템을 수시로 정비하고 대비책을 마련해야만 한다.

그러나 그동안 도서관의 안전관리와 관련한 국내 연구는 도서관에서 발생 가능한 재난·재해를 중심으로 이루어 졌다. 주요 연구로 먼저, 김포옥(2006)은 서울, 대전, 전북지역의 공공도서관 75곳을 대상으로 비상시 재난대비 현황을 도서관재난의 유형별 발생 원인과 복구방안

을 도서관 운영 중 재난관리상의 요소, 시설 및 장비에 관한 요소, 인적 요소, 이용자 안전교육상의 요소 등 4가지 요소를 기초로 검토 분석하여, 해결방안 및 재난대책을 위한 개선점과 제안점 등을 제안하였다. 그리고 고주연(2007)은 전북지역 13개 대학도서관을 중심으로 화재예방에 관한 실태 조사 및 분석을 하여 대책방안으로 도서관 화재예방의 계획 작성, 화재원인별에 따른 예방대책, 도서관 비상시의 준비대책, 비상발생시 피난의 유도방법 및 조치방안, 화재진압 후의 복구방안을 제시하였다. 이외 서울특별시(2012)는 『공공도서관 운영 기준 안내』를 통해 자연재난, 인위재난, 도서관 정보자원의 복구, 재난교육 등을 포함하는 공공도서관의 재난관리 사항에 대한 기준을 제시하고 있다. 그리고 문화체육관광부(2014)는 『작은도서관 운영매뉴얼』에서 작은도서관의 안전관리와 재난관리를 위해 재난상황 시 대응 요령과 상해 및 화재보험 가입 그리고 도서관 시설 안전 점검표를 안내하고 있다. 또한, 국립중앙도서관 도서관연구소(2014)에서는 『공공도서관 표준운영규정 개발 연구』에서 공공도서관에 일어날 수 있는 각종 재난에 대한 예방 및 수습에 필요한 사항을 규정하고 있는 ‘공공도서관의 재난안전관리규정(안)’을 제안하였다.

따라서 이 연구에서는 이용자의 안전과 도서관의 재난대비를 비롯한 위기관리와 관련하여 전통적인 도서관의 위기인 재난 및 재해뿐만 아니라 최근의 사회적 문제로 인한 도서관의 위기를 반영하는 한편, 공공도서관에서 발생할 수 있는 사고에 대한 구체적인 안전관리 매뉴얼을 제시함으로써 도서관 업무현장에서 참고할 수 있는 매뉴얼을 개발하고자 하였다.

1.2 연구의 범위와 방법

이 연구는 공공도서관 현장에서 위기에 대비하여 안전관리계획을 수립·시행하도록 도서관의 안전관리에 대한 지침과 매뉴얼을 마련하여 제시하고자 하였다. 단, 이 연구에서 의미하는 공공도서관은 「도서관법」 제2조 제4항에서와 같이 ‘공중의 정보이용·문화 활동·독서활동 및 평생교육을 위하여 국가 또는 지방자치단체가 설립·운영하는 도서관(이하 “공립 공공도서관”이라 한다) 또는 법인(「민법」이나 그 밖의 법률에 따라 설립된 법인을 말한다. 이하 같다), 단체 및 개인이 설립·운영하는 도서관(이하 “사립 공공도서관”이라 한다)’을 의미하고 있다. 그러나 이 연구에서 제시하는 ‘공공도서관 안전관리 매뉴얼’은 안전관리계획을 독자적으로 수립하고 운영할 수 있는 공공도서관에 적용할 수 있도록 하고 있다. 따라서 「도서관법」 제2조 제4항 가목에서 바목으로 제시하고 있는 공립 공공도서관의 시설 및 도서관자료기준에 미달하는 도서관과 특정 유형의 이용자를 대상으로 서비스를 제공하는 공공도서관은 제외한다.

연구의 방법으로는 먼저 국내외 도서관에서의 안전관리 지침 및 매뉴얼을 조사·분석하여 이를 바탕으로 도서관의 위기상황별 안전관리요소를 도출하였다. 또한 도출된 위기상황별 안전관리 요소를 토대로 서울특별시 자치단체 소속 공공도서관 25개관을 대상으로 설문조사 방식을 통해 각 도서관의 안전관리계획 및 안전관리 매뉴얼 수립 여부, 수립 방법 및 내용, 교육 및 위기상황 발생 사례 등 공공도서관 현장의 안전관리 실태를 조사·분석하였다. 그

결과를 바탕으로 안전관리 계획의 수립, 위기별 안전관리, 정보자원 복구, 안전관리 점검 체크리스트로 구성되는 ‘공공도서관 안전관리 매뉴얼’을 제시하였다. 매뉴얼은 공공도서관 현장에서 안전관리계획의 수립과 직원교육에 활용할 수 있도록 하였다.

2. 도서관의 안전관리 매뉴얼 분석

2.1 국내외 주요 도서관 안전관리 매뉴얼 분석

2.1.1 도서관의 재난대비책 수립

국립중앙도서관(2014)의 『도서관의 재난대비책 수립』은 재난 시 자료의 피해를 최소화하고, 구난 효율을 최대화하기 위해 마련되었다. 구성된 내용을 살펴보면 ‘개념’, ‘재해 예방’, ‘피난’, ‘재난 구조단 구성’, ‘비상장비 및 보급품’, ‘재난의 복구’, ‘전산 시설 및 장비’, ‘재난대비책 관련 점검 리스트’로 총 8개장으로 구성되어 있다. 주요 내용으로 국립중앙도서관에 대해 화재, 홍수, 폭발, 지진, 기능 손실 등의 모든 가능한 재해 시 발생하는 피해자료(도서 및 문서철 등)들에 대한 처리에 적용할 수 있는 사항을 다루고 있다.

2.1.2 공공도서관 운영 기준 안내

서울특별시(2012)의 『공공도서관 운영 기준 안내』는 도서관 제반 운영사항을 표준화하고 시설, 환경 및 서비스에 대한 전반적 지침을 마련하여 궁극적으로 도서관 서비스의 편차를 최소화하고 이용자의 만족도 및 도서관 운영효율 제고를 목적으로 하고 있다. 주요 내용으로는 ‘중장기 계획 수립 및 운영위원회 구성, 인적관리,

장서관리, 시설관리, 서비스관리, 이용자관리, 평가관리, 지역사회 협력 및 도서관 홍보, 재무회계 관리, 재난관리' 등을 다루고 있다. 이를 통해 『공공도서관 운영 기준 안내』에서는 도서관에서 발생할 수 있는 재난과 파손된 자료 그리고 재난에 대한 효과적인 대응을 위한 재난교육을 통해 도서관에서 적용해야 할 기준이 아닌 가이드라인으로서 재난관리 사항을 다루고 있다.

2.1.3 재난 대비·계획 매뉴얼

국제도서관협회연맹(IFLA 2006)의 『재난 대비·계획 매뉴얼』은 도서관과 기록보존소 등에서 재난관리의 4단계를 반영하여 전체 5단계로 나누어 발생할 수 있는 재난을 대비하고 효율적인 재난 대비 계획을 세우기 위해 필요한 사항을 수록하고 있다. 구체적인 내용을 살펴보면 먼저 '위험요소 평가' 단계에서는 잠재적 재난의 원인을 파악하기 위하여 위험요소 및 기존 재난 대비계획을 평가하고 도서관에서 위험요소로 가장 많이 노출되어 있는 화재 및 수해에 대해 기술하고 있다. '예방 및 보호' 단계에서는 재해 위험을 관리하기 위한 내용으로 건물 인근이나 건물의 구조에 따른 위험 요소 관리 사항과 보안·보관시스템·보험 등의 대책에 대해서도 함께 기술하고 있다. '준비' 단계에서는 재난에 대비하기 위한 사항에 대하여 다루고 있다. '대처 및 대응' 단계에서는 재난 발생 시 초기 대응 사항과 재난에 대한 주요 대응 및 구조 사항들에 대해 기술하고 있다. 마지막으로 '복구' 단계에서는 재난으로 인한 도서관의 상황을 재난 이전 정상 상태로 복귀할 수 있도록 이용자들에 대한 서비스·건물·소장 자료·보험·재난의 분석으로 구분하여 기술하

고 있다. 이외에 부록으로 재난 시 도서관에서 필요한 긴급장비 및 물품들과 예시를 제시하고 있다. 그러나 각 단계에 따라 재난 시 도서관이 취해야 할 사항에 대한 구체적인 내용 기술이 되어 있지 않고 개괄적으로 기술하고 있어 실제 도서관 현장에서 재난 대비·매뉴얼로 활용하기에는 다소 부적합하다.

2.1.4 안전한 피난처로서의 도서관:

재난계획, 대응, 복구

미국도서관협회의 『안전한 피난처로서의 도서관: 재난계획, 대응, 복구(Library as Safe Haven: Disaster Planning, Response, and Recovery)』는 사서를 위한 재난대비 매뉴얼로 도서관의 재해 계획, 대응 및 복구에 관해 8단계로 접근하여 가이드를 제공하고 있다. 도서관은 항상 재해발생 시에 정보와 서비스를 제공하는 특별한 역할을 수행해왔으며, 미국에서는 2011년에 연방 정부의 지침인 『The Stafford Act』를 통해 재해 시 필수적인 서비스를 제공하는 임시 시설로 도서관을 지정하기도 했다. 따라서 이 자료에서는 모든 종류의 도서관에서 최악의 상황이 닥쳤을 때 최선을 다할 수 있도록 하는 목적을 가지고 있으며, 위험 평가 계획 수립을 위한 8개 단계적 접근 및 서비스 연속성 계획 초안 작성법, 재해 시 모바일 기기 및 소셜미디어를 효율적으로 사용하는 방법, 체크리스트 샘플 등에 대한 내용을 담고 있다. 특히 이 자료에서는 도서관에서의 위기 상황 대응을 위한 한 쪽 분량의 간략매뉴얼을 제시하고 있으며, 기술 발전에 따른 도서관 환경을 고려한 모바일 기기 및 소셜미디어에 대한 도서관 위기에 대해 다루고 있는 점이 특징적이다(Halsted, Clifton and Wilson 2014).

2.1.5 도서관에서의 위기안전관리 매뉴얼 작성 지침

일본도서관협회(日本図書館協會 図書館政策企畫委員會 2014)의 『도서관에서의 위기 안전관리 매뉴얼 작성 지침(図書館における危機安全管理マニュアル作成の手引き)』은 도서관에서 일어나는 다양한 위기를 미연에 방지함으로써 이용자·직원, 자료, 시설을 보호하는데 부담 없이 이용할 수 있도록 제작된 도서관 위기관리 매뉴얼이다. 총 10개 장으로 구성되어 있다. 주요 내용으로 도서관에서 위기와 범죄 발생 시 취할 수 있는 종합적인 대처방법을 기술하고 있으며, 도서관의 위기에 대해 재해나 사고뿐만 아니라 이용에 따른 상황과 직원에 대한 이용자의 위기 발생 상황 등 다양한 측면에서 기술하고 있다. 또한 각 위기 상황과 연계해서 참조하여 살펴야 할 다른 위기 상황을 제시하고 있는 점이 특징적이다.

2.1.6 도서관 재난 대비와 복구 계획 지침서 호주도서관정보협회(Australian Library & Information Association 2010)의 『도서관 재난 대비와 복구계획 지침서(Guide to Disaster Planning, Response and Recovery for libraries)』

는 다양한 형태의 재난 및 비상사태를 대비하기 위한 가이드라인을 제시하고 있다. 이 지침서는 『IFLA 재난 대비·계획 매뉴얼』에서와 같이 재난관리의 4단계인 예방, 대비, 대응, 복구를 바탕으로 하여 모든 도서관에 적용할 수 있도록 하고 있다. 주요 내용으로 각 도서관의 재난계획과 연계해 사용할 수 있도록 하고 있으며, 재난관리 4단계에 기초하여 간략하게 작성함으로써 각 도서관에서 수립한 재난계획과 연계하여 활용할 수 있도록 하고 있다. 또한 ‘대응’과 ‘복구’ 단계에

서 도서관의 재난 영향 여부에 따라 도서관이 취해야 할 사항에 대하여 구분하여 가이드를 제시하고 있는 점이 특징이다.

2.2 도서관에서의 위기별 안전관리 요소 도출

국내외적으로 도서관 및 도서관협회 등에서는 도서관의 안전관리 지침 및 매뉴얼을 발간하여 개별 도서관에서 자관의 안전관리업무에 참고하도록 하고 있다. 이러한 지침 및 매뉴얼에서는 도서관의 위기를 태풍, 호우, 침수, 지진 등과 같은 자연적 재난뿐만 아니라 화재, 각종 안전사고, 위생, 범죄 등 사회적 재난까지 포함하고 있으며, 또한 최근 발생한 메르스(MERS, 중동호흡기증후군)와 같은 전염성 질병으로 인한 위기와 모바일 및 소셜네트워크와 관련한 문제에 대해서도 위기라는 인식하에 취급하고 있다.

이 연구에서는 도서관에서의 위기별 안전관리 관련 국내외 지침 및 매뉴얼의 검토 결과를 토대로 유사한 요소의 군집화 과정을 통해 도서관에서의 위기별 안전관리 요소를 도출 하였다. 그러나 일반적인 재난관리 4단계(예방, 대비, 대응, 복구)는 도서관에서의 위기별 안전관리 요소가 아니라 위기 발생 시 그 피해를 최소화하기 위한 일련의 행동이므로 군집화 과정에서는 제외하였다.

〈표 1〉과 같이 총 10개 요소로 ‘안전관리 계획 및 평가’, ‘자연 재해’, ‘안전사고’, ‘이용자 안전’, ‘정보 보안’, ‘안전관리 조직체계’, ‘직원 및 이용자 교육’, ‘비상용품’, ‘정보자원복구’, ‘안전관리 점검 리스트’로 구분하여 도서관에서의 위기별 안전관리 요소를 도출하였다.

〈표 1〉에서 도출한 위기별 안전관리요소에 대한 의미와 각각의 범위를 〈표 2〉로 정리하였다.

〈표 1〉 도서관에서의 위기별 안전관리 요소 도출

국립중앙도서관 도서관의 재난대비책 수립	서울특별시 공공도서관 운영기준 안내	국제도서관협회 연맹 재난 대비·계획 매뉴얼	미국도서관협회 재난계획, 대응, 복구	일본도서관협회 도서관위기안전관리 매뉴얼작성지침	호주도서관정보협회 도서관 재난대비와 복구계획 지침서	위기별 안전관리 요소 도출
• 재해 예방	-	• 위험요소 평가 • 재난 대비계획 평가 • 보험	• 위기평가와 운영계획 지속성 • 계획 수립 • 위험 상황 대응	-	• 위험 평가 • 예방 계획 개발 • 보험	안전관리 계획 및 평가
-	• 자연재난	• 수해	-	• 자연재해	-	자연 재해
• 피난	• 인위재난(사고)	• 화재 • 건물	-	• 시설, 물품 파손 • 환자 발생 및 이용자 사고	-	안전사고
-	• 위기재난(범죄)	-	-	• 이용자 요청 • 직원에게 부당한 행위 • 이용 규칙 및 매너 • 이상 행동 이용자 • 시설 내 범죄행위 • 시설 내 제반 문제	-	이용자 안전
• 진산 시설 및 장비 관리	• 위기재난(시스템 장애 및 해킹)	• 보안	• 모바일 기술과 소셜 미디어 대응	• 직업윤리문제	-	정보 보안
• 재난 구조단 구성	-	• 재난 대응 조직의 역할 • 유관 기관과의 연락 체계 구축	• 독자적인 대응과 구조 요청 • 협력 시나리오	-	• 재난 팀 구성 • 지역 네트워크 구축	안전관리 조직체계
-	• 재난 교육	• 직원 교육훈련	-	-	-	직원 및 이용자 교육
• 비상장비 및 보급품	-	• 비상용 장비 구비	• 비상용 키트 구비	-	• 비상용품	비상용품
• 재난 복구	• 도서관 정보자원 복원	• 복구	-	-	• 재난 복구	정보자원복구
• 재난대비책 관련 점검리스트	-	-	• 대응계획 포켓 가이드	-	-	안전관리 점검 리스트

〈표 2〉 위기별 안전관리요소의 의미 및 범위

구분	의미 및 범위
안전관리 계획 및 평가	'안전관리 계획 및 평가'는 도서관의 안전관리를 위한 연간(중·장기 포함)계획 수립 및 운영과 평가를 통한 사후 관리를 의미. 여기에는 안전관리 계획 수립 여부·안전관리 평가 등을 포함.
자연 재해	'자연 재해'는 자연현상에 의해 도서관에 발생하는 재해를 의미. 여기에는 태풍·홍수·호우·강풍·폭염·폭설·한파·낙뢰·가뭄·지진·황사 그 밖의 이에 준하는 자연현상을 포함.
안전사고	'안전사고'는 도서관에서 인위적으로 발생하는 사고를 의미. 여기에는 화재·가스누출·시설 및 물품 파손·차량·승강기·응급 또는 경미환자 발생 등의 사고를 포함.
이용자 안전	'이용자 안전'은 도서관을 이용하는 이용자의 안전과 위생관리에 대한 사항을 의미. 여기에는 전염병·쓰레기 투기·흡연·해충·정신질환(치매 및 이상행동 등)·성폭력·절도 및 도난·고의성 민원·이용자 간 문제·직원에 대한 부당한 행위 등을 포함.
정보 보안	'정보 보안'은 도서관이 가지고 있는 정보자원과 개인정보 등을 여러 가지 위협으로부터 안전하게 보호하는 것을 의미. 여기에는 전산장비 관리·전산시스템 장애 및 해킹·개인정보 유출 등을 포함.
안전관리 조직체계	'안전관리 조직체계'는 도서관이 당면한 안전문제에 대하여 신속하고 조직적으로 대응하여 피해를 최소화하고 관계기관과의 유기적인 연계가 가능하도록 체계화 하는 것을 의미. 여기에는 안전관리 조직 체계 구성·관계기관 연락 체계 유지 등을 포함.
직원 및 이용자 교육	'직원 및 이용자 교육'은 체계적인 계획과 반복적인 교육훈련을 통해 도서관에서 위기 발생 시 효과적으로 대응할 수 있도록 직원과 이용자를 대상으로 하는 교육을 의미. 여기에는 소방안전·응급처치·도서관 이용자응대서비스 등에 대한 교육 포함.
비상용품	'비상용품'은 도서관에서 위기 발생 시 응급 처치를 위해 필요한 장비나 물품을 의미. 여기에는 구급의료용품, 응급처치용품, 비상용품 등을 포함.
정보자원복구	'정보자원복구'는 도서관이 보유하고 있는 정보자원이 도서관에서의 위기 발생으로 훼손 또는 파괴되어 원상 복구하는 것을 의미. 여기에는 도서자원, 비도서자원, 전자자원 등이 포함.
안전관리 점검 리스트	'안전관리 점검 리스트'는 도서관에서의 위기 발생을 사전에 예방하기 위해 점검해야 할 사항을 의미. 여기에는 위기별 안전관리 대책이 제대로 작성되어 있는지, 잘 활용되고 있는지 그리고 제 위치에 비치·보관되어 있는지 등을 포함.

3. 공공도서관 위기별 안전관리 현황조사

3.1 조사개요

다중밀집시설은 화재 등 대형재난에 대비하기 위해 예방 및 대처 등에 대한 대책을 수립하고 있다. 특히 2014년 세월호 사건 발생 이후 대형재난사고 발생에 대비하여 문화체육관광부는 국립중앙도서관을 비롯하여 시·도 공공도서관에 재난사고 예방 및 위기 대응력을 더욱 강

화할 것을 요구하였다.

따라서, 이 연구에서는 공공도서관의 안전관리 현황을 조사하고 그 결과를 안전관리 매뉴얼 개발에 반영하고자 2015년 8월 20일~동년 8월 27일까지 설문조사를 실시하였다.

설문조사는 서울시 25개 기초자치단체의 대표 공공도서관 25개관을 대상으로 실시하여 25개관 모두 응답하였다. 조사대상을 기초자치단체 대표 공공도서관으로 한정된 것은 해당 도서관이 기초자치단체 내에서 거점 역할을 수행하는 도서관으로 운영 형태에 따른 다양한 현황

과약이 가능하기 때문이다.

설문조사를 통해서도 안전관리 현황을 파악하기 위해 기초자치단체 대표 공공도서관의 안전관리계획 수립 여부, 수립 방법, 안전관리계획에서 다루고 있는 내용, 교육 및 위기상황 발생 사례, 안전관리 매뉴얼 작성 여부를 조사하였다.

3.2 결과 분석

3.2.1 안전관리계획 수립 방법 및 내용

서울시 25개 기초자치단체 대표 공공도서관은 모두 안전관리계획을 수립하여 운영하고 있었다. 안전관리계획을 수립하고 있는 방법은 도서관이 독자적으로 수립하여 운영하고 있는 곳이 12개관, 모기관의 안전관리계획을 변형하여 운영하고 있는 곳이 11개관이며 2개관은 당국의 지침 또는 타 기관의 안전관리계획을 변형하여 사용하고 있다고 답변하였다(〈그림 1〉 참조).

안전관리계획에 포함하고 있는 내용은 안전관리계획 및 평가, 안전관리 조직체계, 자연재해, 안전사고, 이용자 안전, 정보보안, 안전교육, 비상용품, 복구 및 안전관리 점검 리스트의 9개 요소로 안전관리가 미흡한 것으로 나타났다. 특히 기후 변화에 따라 매년 발생하는 황사, 폭염

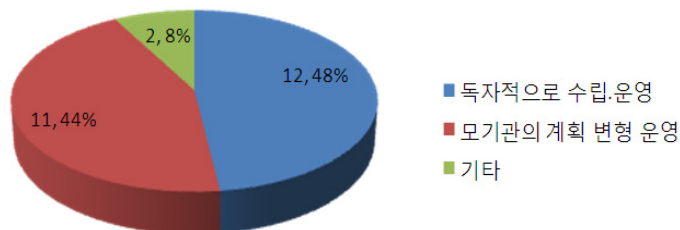
과 같은 경우가 반영되지 못하였다. 안전사고의 경우 공공도서관의 보일러 폭발 등의 위험이 상존함에도 불구하고 안전관리계획에 내용이 있는 도서관은 11개관에 불과하였다. 시설과 비품 파손, 주차장 관리 등 이용자의 안전사고가 발생할 가능성이 높은 부분도 누락된 곳이 많았다.

3.2.2 안전교육·훈련 시행 현황

안전관리계획에 의거하여 직원 및 이용자를 대상으로 실제 안전교육·훈련을 시행하고 있는 현황에 있어서 직원을 대상으로 한 소방안전교육, 응급처치교육 등은 대체로 시행하고 있으나 이용자를 대상으로 한 교육은 매우 저조하였다.

3.2.3 위기발생 대처 현황

서울시 공공도서관에서 발생한 위기 상황 중 최근 3년 동안 발생빈도가 많은 것에 대한 설문에는 18개관은 없다고 답변하였으며 7개관에서 도난, 성추행, 승강기 멈춤, 화재, 이상행동 이용자, 이용자 도움 요청 및 전산시스템 장애를 기술하였다. 이 중 이상행동 이용자가 3건으로 가장 많고, 승강기 멈춤이 2건이었다. 따라서 이용자 안전 및 정보보안에 대한 안전관리계획이 보다 체계적으로 이루어져야 할 것으로 보인다.



〈그림 1〉 서울시 공공도서관 안전관리계획 수립 현황

지난 3년간 실제 위기상황이 발생하였을 때 안전관리계획에 의거하여 대처하였는지에 대한 질문에 14개관이 그렇다고 답변하였으며, 그렇지 않다고 답변한 도서관이 1개관, 모르겠다고 답변한 도서관은 2개관이었다. 8개관은 기타로 답변하였는데 7개관이 위기상황이 없었다고 답하였고, 1개관은 이용자 부주의 대처 및 직원에 대한 부당행위에 대해 적절한 대처를 하지 못했다고 기술하였다(〈표 3〉 참조).

3.2.4 안전관리 매뉴얼 보유 현황

안전관리계획에 따른 안전관리 매뉴얼을 가지고 있는지에 대한 질문에 도서관이 독자적으로 작성하여 가지고 있는 도서관이 13개관, 모기관의 안전관리 매뉴얼을 도서관에 맞게 작성하여 가지고 있는 도서관이 10개관이었다. 안전관리 매뉴얼을 가지고 있지 않은 도서관과 현재는 가지고 있지 않으나 작성할 계획이 있는 도서관이 각각 1개관으로 나타났다(〈표 4〉

참조). 복구 측면 역시 공공도서관의 모든 업무가 전산 시스템에 의해 수행됨에 따라 중요도가 높음에도 불구하고 대부분의 도서관이 전자 자원 복구, 데이터베이스 보안 및 백업, 전산장비 복구 등에 대한 내용을 작성하여 보유하고 있지 않았다.

설문조사 내용을 종합해 보면 서울시 기초자치단체 대표 공공도서관을 대상으로 한 안전관리계획 및 안전관리 매뉴얼에 대한 설문조사 결과, 25개 공공도서관 모두 안전관리계획을 수립하였고 대부분의 도서관이 안전관리 매뉴얼도 보유하고 있다. 계획과 매뉴얼 모두 공공도서관이 독자적으로 작성한 경우와 모기관의 계획 및 매뉴얼을 변형하여 사용하는 경우가 거의 비슷한 수치를 보이고 있다.

안전관리계획의 내용에서는 자연재해, 안전사고, 이용자 안전, 정보 보안 등에 대한 위기상황에 대한 안전관리가 미흡한 것으로 나타났다. 특히 기후 변화에 따라 매년 발생하는 황사, 폭

〈표 3〉 서울시 공공도서관의 안전관리계획에 의거한 위기상황 대처 여부

구 분	도서관수(비율)	비고
그렇다	14(56%)	-
그렇지 않다	1(4%)	-
모르겠다	2(8%)	-
기타	8(32%)	위기상황이 없다(7개관), 이용자 부주의 대처 및 직원에 대한 부당행위에 적절한 대처 미흡(1개관)

〈표 4〉 서울시 공공도서관의 안전관리 매뉴얼 보유 현황

구 분	도서관수(비율)	비고
도서관이 독자적으로 안전관리 매뉴얼을 작성하여 가지고 있다	13((52%)	-
모기관의 안전관리 매뉴얼을 도서관에 맞게 작성하여 가지고 있다	10(40%)	-
안전관리 매뉴얼을 가지고 있지 않다	1(4%)	-
현재는 안전관리 매뉴얼을 가지고 있지 않으나, 작성할 계획이 있다	1(4%)	-

염과 같은 경우가 반영되지 못하였다. 안전사고의 경우 공공도서관의 보일러 폭발 등의 위험이 상존함에도 불구하고 안전관리계획에 내용이 있는 도서관은 11개관에 불과하였다. 시설과 비품 파손, 주차장 관리 등 이용자의 안전사고가 발생할 가능성이 높은 부분도 누락된 곳이 많았다. 안전교육에 있어서도 직원을 대상으로 한 소방안전교육, 응급처치교육 등은 대체로 시행하고 있으나 이용자를 대상으로 한 교육은 매우 저조하였다. 복구 측면 역시 공공도서관의 모든 업무가 전산 시스템에 의해 수행됨에 따라 중요도가 높음에도 불구하고 대부분의 도서관이 전자자원 복구, 데이터베이스 보안 및 백업, 전산 장비 복구 등에 대한 내용을 작성하여 보유하고 있지 않았다.

따라서 공공도서관 안전관리계획 및 안전관리 매뉴얼을 도서관이 독자적으로 수립, 작성할 수 있도록 공공도서관 표준 안전관리 매뉴얼이 개발되어야 할 것이다.

4. 공공도서관 안전관리 매뉴얼 개발

공공도서관 안전관리 매뉴얼은 도서관에서의 위기별 안전관리에 대해 국내외 지침 및 매뉴얼을 분석하여 도출한 위기별 안전관리 요소 10개를 토대로 '안전관리 계획의 수립', '위기별 안전관리', '정보자원 복구', '안전관리 점검 체크리스트'의 4가지 영역과 각각의 영역별 세부 위기별 안전관리 요소로 구성되며, 필요시 법적인 근거를 제시하였다. 상세한 내용은 <표 5>와 같다.

한편 재난관리 4단계는 재난 발생 시 그 피해를 최소화하기 위한 일련의 행위를 의미하며 통상 '예방', '대비', '대응', '복구'의 4단계로 구분된다. 하지만 본 연구에서는 도서관에서 위기 발생 전과 위기 발생 후 단계로 구분하여 평상시 위기 발생에 대비하여 수행하는 '예방·대비'와 위기 발생 시 긴급히 수행하는 '대응·복구'로 구분하였다.

4.1 안전관리 계획의 수립

도서관의 안전관리계획은 '안전관리 계획의 수립'과 '안전관리 조직체계의 구축' 그리고 '직원 및 이용자 교육'으로 구성하였다. 이에 따라 '안전관리 계획의 수립'에서는 안전관리 계획의 수립, 매뉴얼 작성, 평가에 대해, '안전관리 조직체계의 구축'에서는 안전관리 조직체계, 상황별 연락체계를, '직원 및 이용자 교육'에서는 소방안전교육, 응급처치교육, 성희롱예방교육, 이용자 응대 서비스 교육 등을 포함한다.

① 안전관리 계획

• 안전관리 계획 수립

도서관은 예기치 못한 재난이나 그 밖의 다양한 각종 안전사고로부터 이용자의 생명 및 신체와 도서관의 재산을 보호할 책무를 지닌다. 따라서 '안전관리 계획 수립'에서는 『재난 및 안전관리 기본법』에 근거하며, 도서관이 재난이나 그 밖의 다양한 각종 안전사고를 예방하고 피해를 줄이기 위하여 발생한 피해를 신속히 대응·복구하기 위한 계획을 수립 및 시행할 수 있도록 안전관리 계획의 주요 내용을 다루고 있다. 주요 내용으로 위기별 발생의 장소·일시·규

〈표 5〉 공공도서관 안전관리 매뉴얼의 구성과 세부내용

영역	항목	세부내용
1. 안전관리 계획의 수립	안전관리 계획	안전관리 계획 수립 안전관리 매뉴얼 작성 안전관리의 평가
	안전관리 조직체계의 구축	안전관리 조직체계 상황별 연락체계
	직원 및 이용자 교육	소방안전교육 응급처치교육 성희롱 예방교육 이용자 응대 서비스 교육
2. 위기별 안전관리	자연재해	대풍·강풍 낙뢰·정전 홍수·호우·침수·누수 폭염 폭설·한파 황사 지진
	안전사고	화재 가스누출 감전 시설 및 물품 파손 차량사고 승강기사고 환자 발생
	이용자 안전	전염성 질병 정신질환(치매 및 이상행동) 관내 소란 성폭력 도난사고 정보자원 파·오손 흡연 음식물 섭취 애완동물 반입 쓰레기 투기 해충 고의성 민원 이용자 간 문제 직원에 대한 위해
	정보보안	전산시스템 장애 및 해킹 개인정보보호
3. 정보자원 복구	도서자원 복구 비도서자원 복구 전자자원 복구	
4. 안전관리 점검 체크리스트	관리·감독 비상대응 시설안전 피난·방화안전 전기안전 가스안전관리	

모 및 원인, 위기별 대응조치에 관한 사항, 위기별 예상 진행 상황, 위기의 단계별 조치계획, 안전관리 조직 및 상황별 연락체계, 기타 도서관장이 위기별 안전관리에 필요하다고 인정되는 사항에 관한 내용을 포함한다.

• 안전관리 매뉴얼 작성

안전관리 매뉴얼은 도서관 차원에서 관리가 필요한 위기에 대하여 안전관리 체계와 실제 위기별 대응에 필요한 조치사항 및 절차를 규정된 문서로 해당 자치단체가 작성한 재난유형별 현장조치 행동매뉴얼과 서로 연계가 되도록 작성되어야 한다. 따라서 '안전관리 매뉴얼 작성'에서는 「재난 및 안전관리 기본법」 제34조의5(재난분야 위기관리 매뉴얼 작성 운용)에 근거하여 매뉴얼 유형을 '위기관리 표준매뉴얼', '위기대응 실무매뉴얼', '현장조치 행동매뉴얼'로 구분하고 있으며, 안전관리 매뉴얼 작성 시 고려해야 할 사항도 함께 제시하고 있다.

• 안전관리의 평가

안전관리의 평가는 도서관의 재난 및 안전관리 사업의 효과성 및 효율성을 평가하기 위하여 도서관이 소재한 해당 자치단체가 시행한다. 따라서 '안전관리의 평가'에서는 「재난 및 안전관리 기본법」 제33조의2(재난관리체계 등에 대한 평가) 제1항에 근거하여 평가 내용으로 대규모 재난의 발생에 대비한 단계별 예방·대응 및 복구과정, 위기에 대응할 조직의 구성 및 정비, 위기의 예측과 정보 전달체계의 구축, 위기 발생에 대비한 교육·훈련과 재난관리에방에 관한 홍보, 위기가 발생할 위험이 높은 분야에 대한 안전관리체계의 구축 및 안전관리규정의

제정, 위기 방지시설의 점검·관리, 위기관리 자원의 비축 및 장비·인력의 지정, 그 밖에 위기를 예방하기 위하여 필요하다고 인정되는 사항이 있다.

② 안전관리 조직체계의 구축

• 안전관리 조직체계

'안전관리 조직체계'란 도서관에서 재난 발생 시 체계적인 지휘와 대응활동을 위해 직원들의 해당 업무를 조직화하여 명시한 것을 뜻한다. 따라서 '안전관리 조직체계'에서는 「재난 및 안전관리기본법」을 근거로 재난안전대책본부 중심을 하는 안전관리 조직체계를 제시하고 있다. 이외에 개별 단위 도서관의 안전관리 조직체제로 자위소방대 조직체계와 개인정보 책임자를 중심으로 하는 사이버테러 대응 조직체계를 제시하고 조직별 주요 임무를 제시하였다.

• 상황별 연락체계

'비상연락망'은 직원의 비상연락처를 기록해 놓은 문서로, 주말 및 공휴일 같은 때에 긴급 상황이 발생하면 이를 해당 직원 혹은 전 직원에게 알려야 하는 경우에 활용된다. 비상연락망에는 언제 어떤 상황이 발생하더라도 연락이 가능할 수 있도록 직원들의 전화번호, 핸드폰 번호 등을 기재해야 한다. 조직구성원간의 의사전달, 즉 연락의 수단으로 이용되는 문서이므로 연락처를 정확하게 기재하는 것이 중요하다. 따라서 '상황별 연락체계'에서는 비상연락망 작성 시 유의해야 할 사항, 유관기관 연락처 예시를 다루었다.

③ 직원 및 이용자 교육

• 소방안전교육

‘소방안전교육’은 도서관 내 발생할 수 있는 위급한 상황으로부터 도서관 이용자의 생명과 도서관의 재산을 보호하기 위해 국민안전처 장관, 소방본부장 또는 소방서장이 실시하는 교육을 의미한다. 특히, 공공도서관은 「다중이용업소 안전관리에 관한 특별법」 제8조(소방안전교육)에 근거하여 도서관장과 직원은 소방안전교육을 2년에 1회 이상 받아야 한다. 따라서 ‘소방안전교육’에서는 교육 대상 및 방법, 화재 발생 시 초기대응 및 대피 요령과 소방시설 및 방화시설의 유지 관리 및 사용방법 등을 알려주는 교육 과정, 재난 시 주어진 임무에 따른 대처 요령 숙지 등의 교육 내용에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 소방안전교육과 관련하여서는 ‘안전관리 조직체계’, ‘상황별 연락체계’, ‘응급처치교육’, ‘화재’도 함께 참조하도록 하였다.

• 응급처치교육

‘응급처치교육’은 도서관 내 위급한 상황에서 부상자 발생 시 부상자가 전문 의료서비스를 받기 전 단계에서 가장 적절한 응급조치와 보호를 실시할 수 있도록 하는 실질적인 교육을 의미하며, 위급한 상황에서 전문의료진이 도착하기 전까지 필요한 응급처치 사항만을 교육한다. 따라서 ‘응급처치교육’에서는 교육 대상 및 방법과 상황별 교육 내용으로 화상 환자·숨을 쉬지 않는 환자·골절 환자·상처를 입은 환자·기도 폐쇄 환자 등의 발생 시 응급처치 요령을 다루고 있다. 이외에 응급처치교육과 관련하여서는 ‘소방안전교육’, ‘화재’, ‘감전’, ‘차량사고’, ‘환자 발생’도 함께 참조하도록 하였다.

• 성희롱 예방교육

‘성희롱 예방교육’은 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행령」에 근거하여 연 1회 이상 실시해야 하는 교육으로 상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 고용에서 불이익을 주는 것을 예방하기 위한 교육을 의미한다. 따라서 ‘성희롱 예방교육’에서는 교육 대상 및 방법, 교육 과정, 1단계: 편견깨기·2단계: 인식전환·3단계: 행동강화에 따른 핵심 교육 내용을 포함하고 있다. 이외에 성희롱 예방교육과 관련해서는 ‘성폭력’도 함께 참조하도록 하였다.

• 이용자 응대 서비스 교육

‘이용자 응대 서비스 교육’은 다양해지는 도서관 서비스 요구를 만족시키기 위한 이용자 응대 교육을 의미한다. 따라서 ‘이용자 응대 서비스 교육’에서는 교육 대상 및 방법과 이용자 유형별(열람 및 정보서비스 이용자, 문제이용자) 응대 지침 등을 주로 다루고 있다. 이외에 이용자 응대 서비스 교육과 관련하여서는 ‘정신질환(치매 및 이상행동)’, ‘관내 소란’, ‘흡연’, ‘음식물 섭취’, ‘애완동물 반입’, ‘쓰레기 투기’, ‘고의성 민원’, ‘이용자 간 문제’, ‘직원에 대한 위해’도 함께 참조하도록 하였다.

4.2 위기별 안전관리

위기별 안전관리에서는 도서관에서의 위기인 ‘자연재해’, ‘안전사고’, ‘이용자 안전’, ‘정보

보안'으로 구성되어 있다. 이에 따라 '자연재해'에서는 태풍·강풍, 낙뢰·정전, 홍수·호우·침수·누수, 폭염, 폭설·한파, 황사, 지진에 대해 다루고 있다. '안전사고'에서는 화재, 가스 누출, 감전, 시설 및 물품 파손, 차량사고, 승강기사고, 환자 발생에 대해 다루고 있다. '이용자 안전'에서는 전염성 질병, 정신질환(치매 및 이상행동), 관내 소란, 성폭력, 도난사고, 정보자원 파·오손, 흡연, 음식물 섭취, 애완동물 반입, 쓰레기 투기, 해충, 고의성 민원, 이용자 간 문제, 직원에 대한 위해를 다루고 있다. '정보보안'에서는 전산시스템 장애 및 해킹, 개인정보 보호 등을 포함하였다.

① 자연재해

• 태풍·강풍

'태풍'은 일반적으로 최대풍속이 17m/s 이상인 열대저기압 모두를 태풍이라고 부르며, '강풍'은 태풍이나 발달한 저기압 등의 영향으로 바람과 함께 비바람이 매우 강해 심각한 피해를 발생시키는 기상상태 뜻한다. 따라서 '태풍·강풍'에서는 사전 관리사항으로 대피장소 및 사전 위험시설물 확인 등을 다루고 있다. 예방/대비에서는 위험 대비 사전 조치 사항, 대응/복구에서는 피해 조사 및 복구를 위한 조치 사항 등을 주로 다루고 있다. 이외에 태풍·강풍과 관련해서는 '낙뢰·정전', '홍수·호우·침수·누수', '감전', '시설 및 물품 파손'도 함께 참조하도록 하였다.

• 낙뢰·정전

'낙뢰'는 번개의 종류 가운데 하나이며 번개와 천둥을 동반한 구름과 대지 사이에서 발생

하는 방전현상으로 벼락이라고도 하며, '정전'은 풍수해, 낙뢰 등의 자연재난과 갑작스런 냉·난방 전력수요 증가 등의 사고로 인해 통상적인 전기 공급이 잠시 중단되는 경우를 말한다. 두 가지 모두 대규모 정전일 경우 장시간 지속될 수도 있다. 따라서 '낙뢰·정전'에서는 사전 관리 사항으로 피뢰침·감지기·비상발전기 설치 등, 예방/대비에서는 기상정보 등의 사전 확인 사항과 비상시 휴대 물품 등을 다루고 있다. 대응/복구에서는 위험 시 대처 요령과 원활한 복구를 위해 관련 기관 지원 요청 등을 주로 다루고 있다. 이외에 낙뢰·정전과 관련하여서는 '태풍·강풍', '홍수·호우·침수·누수', '감전', '시설 및 물품 파손'도 함께 참조하도록 하였다.

• 홍수·호우·침수·누수

'홍수'는 강이나 하천의 물이 범람하여 주변 지역에 물에 의한 피해를 입히는 재해를 의미하고, '호우'는 총 강수량이 많은 것을 호우라고 하며 홍수 및 침수 등의 피해를 발생하게 하는 정도의 많은 비를 뜻하며, 단시간에 많은 비가 오는 것을 집중호우라고 한다. 그리고 '침수'는 토양의 배수 능력을 초과하는 강우 조건에서 지형에 따라 많은 양의 유거수가 고여 있는 상태를 뜻하며, '누수'는 균열, 구멍, 터진 곳 등을 통하여 물이 새어나가는 것을 뜻한다. 따라서 '홍수·호우·침수·누수'에서는 사전 관리사항으로 도서관 주변 상태 점검 및 정비 등을 다루고 있다. 예방/대비에서는 기상정보의 지속적인 확인과 도서관의 취약시설 사전 확인, 대응/복구에서는 유형별 위험 발생 시 조치 사항과 유관 기관 지원요청 등을 주로 다루고 있다.

이외에 홍수·호우·침수·누수와 관련해서는 '시설 및 물품 파손', '도서자원 복구'도 함께 참조하도록 하였다.

• 폭염

'폭염'은 매우 심한 더위를 뜻하며 불볕더위라고도 하며, 나라나 지역에 따라 차이가 있지만 보통 30℃ 이상의 더위가 지속되는 현상을 뜻한다. 기온 상승 등의 환경조건뿐만 아니라, 신체 상태나 더위에 대한 익숙도 등도 영향을 끼친다. 따라서 '폭염'에서는 사전 관리 사항으로 비상연락망 및 비상 시 대처방법 숙지, 각종 냉방기기 설치 및 구비(에어컨, 선풍기 등), 전력의 과부하를 대비하여 변압기 사전 점검, 직사광선을 차단하기 위한 커튼 등의 설치를 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 기상정보 확인 및 폭염 시 주의 사항, 대응/복구에서는 폭염 시 직사광선 차단 및 몸의 온도 낮추기 등의 조치 사항과 유관 기관 지원요청 등을 주로 다루고 있다. 이외에 폭염과 관련해서는 '응급처치교육', '시설 및 물품 파손'도 함께 참조하도록 하였다.

• 폭설·한파

'폭설(대설)'이란 많은 눈이 시간적, 공간적으로 집중되어 내리는 현상을 말하며, '한파'는 뚜렷한 저온의 한랭기단이 위도가 낮은 지방으로 몰아닥쳐 급격한 기온의 하강을 일으키는 현상을 의미한다. 따라서 '폭설·한파'에서는 사전 관리 사항으로 제설대비반 구성 및 훈련, 제설장비 구비, 붕괴 및 동파 방지를 위한 시설 점검 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 동상 주의사항 및 비상상황 시 대처할 수 있

도록 병원 정보에 관한 사항, 대응/복구에서는 제설 작업 실시 요령과 안전점검 실시 및 폭설·한파 후 조치 사항 등을 주로 다루고 있다. 이외에 폭설·한파와 관련하여서는 '응급처치교육', '시설 및 물품 파손'도 함께 참조하도록 하였다.

• 황사

'황사'는 중국대륙이 건조해지면서 중국과 몽골의 사막지대 및 황하 상류지대의 흙먼지가 강한 상승기류를 타고 3,000~5,000m 상공으로 올라가 초속 30m 정도의 편서풍에 실려 우리나라로 날아와서 지면 가까이 내리는 현상을 의미한다. 따라서 '황사'에서는 사전 관리 사항으로 황사의 실내 유입 차단법, 황사 대비용 물품 구비, 황사세척용 장비 설치 및 점검 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 황사 발생 시 필요한 시설 및 물품 확보와 주의사항, 대응/복구에서는 황사가 발생 시와 멈춘 후 조치사항 등을 주로 다루고 있다. 이외에 황사와 관련해서는 '응급처치교육', '시설 및 물품 파손'도 함께 참조하도록 하였다.

• 지진

'지진'은 지구 내부에 지각변동이 발생하면 그 충격으로 생긴 에너지가 순간적으로 방출되면서 그 에너지의 일부가 지진파의 형태로 사방으로 전파되어 지표면까지 도달하여 지반이 흔들리는 현상을 뜻한다. 따라서 '지진'에서는 사전 관리 사항으로 도서관 내의 위험물 점검 및 보수·보강, 비상시 대피장소와 대피로 숙지 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 지진으로 인해 발생할 수 있는 위험 요소 점검

및 대응 장비 위치 숙지 등, 대응/복구에서는 지진 발생 시 대처 요령과 지진이 멈춘 후 조치 사항 등을 주로 다루고 있다. 이외에 지진과 관련하여서는 '안전관리 계획 수립', '응급처치교육', '시설 및 물품 파손', '환자 발생'도 함께 참조하도록 하였다.

② 안전사고

• 화재

'화재'는 도서관이 원하지 않거나 의도하지 않는 고의성 연소현상으로 인해 도서관에 피해를 야기하는 것을 의미한다. 따라서 '화재'에서는 사전 관리 사항으로 소방계획서 비치 및 개별 임무 숙지, 소화시설 및 피난시설 위치 확인, 화재배상책임보험 가입을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 귀중자료들의 관리 방안 및 화재 예방 관리 사항 등, 대응/복구에서는 화재 성질 및 규모에 따른 대응 요령과 화재가 진압된 후 행동조치 등을 주로 다루고 있다. 이외에 화재와 관련해서는 '소방안전교육', '가스누출', '흡연'도 함께 참조하도록 하였다.

• 가스누출

'가스누출'은 부식 또는 충격 등에 의해 배관이나 가스용품에 손상이 가해져 가스가 누출되는 것으로 폭발, 화재, 충돌 및 고의 사고로 인한 가스누출은 제외한다. 따라서 '가스누출'에서는 사전 관리 사항으로 가스 사용 시 환기, 가스시설 정기검사 및 가스안전검사 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 가스 관련 시설 점검 및 누출 대비 시설 설치 등, 대응/복구에서는 사고 발생 시 현장정보 파악 사항과 가스누출사고에 대한 복구 등에 대한 사항을 주

로 다루고 있다. 이외에 가스누출과 관련하여서는 '소방안전교육', '화재', '시설 및 물품 파손'도 함께 참조하도록 하였다.

• 감전

'감전'은 도서관 내 전기가 통하고 있는 물체에 몸이 닿아 전류가 흘러 상해를 입거나 충격을 받는 일을 의미한다. 따라서 '감전'에서는 사전 관리 사항으로 사용하지 않는 전기콘센트에 안전덮개 설치, 젖은 손으로 전기기구 사용 금지, 유아 및 어린이 이용자 이용 공간 내 전기 시설 및 기기 관리 철저 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 전기 시설 및 장비에 대한 위험 요소 제거, 안전 조치 안내 등, 대응/복구에서는 전문가에 의한 전기 시설 및 기기의 설치, 감전사고 발생 시 응급조치 등에 대한 사항을 주로 다루고 있다. 이외에 감전과 관련해서는 '화재', '가스누출'도 함께 참조하도록 하였다.

• 시설 및 물품 파손

'시설 및 물품 파손'은 도서관 시설 및 비품에 대해 직원 및 이용자의 과실 또는 자연재해로 인하여 손·망실 또는 훼손되는 것을 의미한다. 따라서 '시설 및 물품 파손'에서는 사전 관리 사항으로 시설물 관리 및 안전 점검 실시와 장부 및 대장에 따른 물품관리를 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 시설관리 계획을 통한 시설관리와 도서관 물품 및 시설물 대관 관리 등, 대응/복구에서는 시설 및 물품 파손 보고서 작성과 변상 및 배상 등에 대한 사항을 주로 다루고 있다. 이외에 시설 및 물품 파손과 관련하여서는 '자연재해', '도난사고'도 함께 참조하도록 하였다.

• 차량사고

‘차량사고’는 도서관 내 주차장 및 주차장 입구에서 사람 대 차량, 차량 대 차량 등 간에 발생하는 사고를 의미한다. 따라서 ‘차량사고’에서는 사전 관리 사항으로 도서관 주차장 이용 안내 홍보와 보안카메라 정상 운영 확인을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 법적 기준에 맞는 주차공간 및 보안시설 설치와 주차장 이용 관련 사항 등, 대응/복구에서는 물적·인적·화재 사고 시 필요한 조치사항 등에 대한 사항을 주로 다루고 있다. 이외에 차량사고와 관련해서는 ‘환자 발생’, ‘도난 사고’, ‘이용자 간 문제’도 함께 참조하도록 하였다.

• 승강기사고

‘승강기사고’는 도서관 내 설치된 승강기로 인해 발생하는 사고를 의미한다. 따라서 ‘승강기사고’에서는 사전 관리 사항으로 승강기 정기점검 실시와 비상용 승강기의 정상 작동 여부 확인을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 도서관 시설물에 대한 종합적인 안전점검과 승강기 사용에 대한 주의사항 등, 대응/복구에서는 승강기 간힘 사고 시 조치사항과 구조 요령 등에 대한 사항을 주로 다루고 있다. 이외에 승강기사고와 관련하여서는 ‘낙뢰·정전’, ‘화재’도 함께 참조하도록 하였다.

• 환자발생

‘환자발생’은 도서관을 이용하며 신체에 위해를 입어 부상 또는 상처를 입게 되는 것을 의미한다. 따라서 ‘환자발생’에서는 사전 관리 사항으로 직원들에 대한 응급처치교육 실시와 구급의료용품 상시 비치를 다루고 있다. 그리고

예방/대비에서는 도서관에서 예측되는 사고발생 유형과 환자 발생 가능 사고원인 별 위험요소 제거 등, 대응/복구에서는 응급상황 시 행동요령과 사고 시 상황판단 등에 대한 사항을 주로 다루고 있다. 이외에 환자발생과 관련해서는 ‘응급처치교육’도 함께 참조하도록 하였다.

③ 이용자 안전

• 전염성 질병

‘전염성 질병’은 세균, 스피로헤타, 리케차, 바 이러스, 기생충 등과 같은 병원체에 의해 감염 증상이 여러 사람에게 전파되는 감염병을 의미한다. 따라서 ‘전염성 질병’에서는 사전 관리 사항으로 주기적인 방역작업과 전염병 예방수칙 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 전염성 예방교육과 도서관 내 위생관리 등, 대응/복구에서는 전염 감소를 위한 조치 내용 등에 대한 사항을 주로 다루고 있다. 이외에 전염성 질병과 관련해서는 ‘해충’도 함께 참조하도록 하였다.

• 정신질환(치매 및 이상행동)

‘정신질환(치매 및 이상행동)’은 사람의 사고·감정·행동 같은 것에 영향을 미치는 병적인 정신 상태를 의미한다. 따라서 ‘정신질환(치매 및 이상행동)’에서는 사전 관리 사항으로 도서관에서의 문제이용자 응대지침 숙지와 정신질환자와의 효율적 응대법 익히기를 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 정신질환에 대한 이해 및 응대법 숙지와 문제 발생 시 직원 및 이용자의 보호에 필요한 방법 등, 대응/복구에서는 정신질환자가 일으킬 수 있는 문제에 따른 응대와 조치 요령에 대해 주로 다루고 있

다. 이외에 정신질환(치매 및 이상행동)과 관련하여서는 '이용자 응대 서비스 교육', '관내 소란'도 함께 참조하도록 하였다.

• 관내 소란

'관내 소란'이라 함은 도서관 열람실 내에서 휴대폰 통화, 잡담 등의 행동을 하거나 도서관 이용규정에 반박하여 화를 내는 등으로 타 이용자와 직원에게 피해를 주는 경우를 의미한다. 따라서 '관내 소란'에서는 사전 관리 사항으로 도서관 문제이용자 응대지침 및 이용규정 숙지와 이용규정의 안내 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 도서관에서 문제를 일으키는 이용자와의 효율적 응대법 숙지와 폭력 등 문제가 발생한 경우 직원과 다른 이용자의 보호에 필요한 방법을 숙지, 대응/복구에서는 관내 소란의 문제 발생 시 응대 요령과 조치사항 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 관내 소란과 관련해서는 '정신질환(치매 및 이상행동)', '고의성 민원', '이용자 간 문제'도 함께 참조하도록 하였다.

• 성폭력

'성폭력'이라 함은 성희롱이나 성추행, 성폭행 등을 모두 포괄하는 개념으로 '성을 매개로 상대방의 의사에 반해 이뤄지는 모든 가해행위'를 의미한다. 따라서 '성폭력'에서는 사전 관리 사항으로 도서관 이용자와 직원에게 성폭력 대응법 안내 및 교육 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 도서관 이용자와 직원에게 성폭력 대응법 안내 및 숙지와 문제가 발생한 경우 직원과 타이용자의 보호에 필요한 방법 숙지 등, 대응/복구에서는 부적절한 사건 혹은 행

위에 대한 주의 및 조치사항 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 관내 성폭력과 관련하여서는 '성희롱 예방교육', '이용자 간 문제'도 함께 참조하도록 하였다.

• 도난사고

'도난사고'이라 함은 돈이나 재물을 절취당하거나 강취당하는 일로 도서관에서는 도서관 자료나 용품, 이용자의 물건이 없어지는 사고를 의미한다. 따라서 '도난사고'에서는 사전 관리 사항으로 도난 대비 시설 및 장비 설치와 도난 주의 안내 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 도난사고 발생 시 응대법 숙지 및 안내문 부착과 물품보관을 위한 사물함 설치 등, 대응/복구에서는 절도혐의가 의심되는 이용자에 대한 행동 주시와 절도혐의 발각 시 행동요령 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 도난사고와 관련해서는 '이용자 간 문제'도 함께 참조하도록 하였다.

• 정보자원 파·오손

'정보자원 파·오손'이라 함은 이용자가 도서관자료 중 일부에 절취, 오염, 낙서 등의 행위를 함으로써 자료로서의 가치를 상실하거나 이용하기에 불편함을 주는 것을 뜻하며 '훼손'이라고도 한다. 따라서 '정보자원 파·오손'에서는 사전 관리 사항으로 도서관 내외 보안장비 설치와 정보자원 파·오손에 대한 안내문 부착 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 정보자원 파·오손 발생 시 대응법 숙지와 안내문 부착으로 경각심 유도 등, 대응/복구에서는 자료 훼손에 대한 조치 사항 및 대응 요령과 훼손된 자료에 대한 처리 과정 등에 대해 주로 다

르고 있다. 이외에 정보자원 파·오손과 관련 하여서는 '정보자원 복구'도 함께 참조하도록 하였다.

• 흡연

'흡연'이라 함은 담배를 피우는 행위를 의미 한다. 따라서 '흡연'에서는 사전 관리 사항으로 금연건물 및 금연구역 안내문 부착과 CCTV 설치 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 도서관이 금연건물임을 안내하며 도서관에서의 흡연 등 문제이용자에 대한 응대방법 숙지 등, 대응/복구에서는 흡연을 한 이용자에 대한 대응 요령과 조치 사항 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 흡연과 관련해서는 '소방안전 교육', '화재', '이용자 간 문제'도 함께 참조하도록 하였다.

• 음식물 섭취

'음식물 섭취'라 함은 도서관 이용자가 허가 되지 않은 구역에서 음식물을 섭취하여 다른 이용자에게 피해를 입히는 행위를 의미 한다. 따라서 '음식물 섭취'에서는 사전 관리 사항으로 음식물 섭취가 가능한 구역 지정 및 안내와 CCTV 설치 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 도서관 내외 음식물 섭취가 가능한 공간 지정 및 안내 등, 대응/복구에서는 지정된 구역 외 음식물을 섭취한 이용자에 대한 대응 요령과 조치 사항 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 음식물 섭취와 관련해서는 '해충', '이용자 간 문제'도 함께 참조하도록 하였다.

• 애완동물 반입

'애완동물 반입'이라 함은 도서관 이용자가

다중이용시설인 도서관에 애완동물과 함께 입장하여 다른 이용자에게 피해를 입히는 행위를 의미 한다. 따라서 '애완동물 반입'에서는 사전 관리 사항으로 도서관은 다중이용시설물로 애완동물 반입이 금지됨을 게시 및 안내와 CCTV 설치 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 애완동물 등으로 인해 실내 공기 질이 오염되기 쉬운 장소이므로 애완동물 반입을 금지되 시각장애인을 위한 안내견의 경우는 예외로 하는 등, 대응/복구에서는 애완동물 반입 시 대처 요령과 이외 동물로 인해 이용자에게 문제 발생 시 관련 기관 신고 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 애완동물 반입과 관련하여서는 '이용자 간 문제'도 함께 참조하도록 하였다.

• 쓰레기 투기

'쓰레기 투기'라 함은 다중이용시설인 도서관에 개인 또는 가정쓰레기를 버림으로써 도서관 이용자에게 시각적, 후각적 등으로 피해를 입히는 행위를 의미 한다. 따라서 '쓰레기 투기'에서는 사전 관리 사항으로 쓰레기 무단투기 신고포상금 운영으로 과태료가 부과될 수 있음의 안내 및 CCTV 설치 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 지속적인 순찰 및 정리, 환경정비를 통한 투기하기 어려운 공간으로 변화 등, 대응/복구에서는 쓰레기 투기 적발 시 대처 요령과 절차 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 쓰레기 투기와 관련해서는 '이용자 응대 서비스 교육'도 함께 참조하도록 하였다.

• 해충

'해충'이라 함은 일반적으로 인간의 생활에 직접 또는 간접으로 해를 주는 곤충을 의미하

며, 여기에서는 도서관에서 소장 중인 도서에 서식하는 책벌레 및 다양한 세균, 바이러스, 대장균, 먼지, 곰팡이 등과 같은 각종 기회성 감염 바이러스를 포함한다. 따라서 '해충'에서는 사전 관리 사항으로 주기적인 방역 및 관련 용품 구비와 이용자 대상 전염병 예방수칙 안내 및 교육 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 전문 방역업체를 통한 방역작업과 도서관 시설에 대한 해충 유입 방지 대책 마련 등, 대응/복구에서는 해충에 대한 전염성 질병 발생 시 확산 방지를 위한 도서관 운영 임시 중단과 직원의 해충 발견 시 임시 조치사항 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 해충과 관련하여서는 '전염성 질병', '도서자원 복구'도 함께 참조하도록 하였다.

• 고의성 민원

'고의성 민원'이라 함은 회원가입, 대출·반납, 각종 정보자원 이용 등 도서관 규정뿐만 아니라 각종 시설물 등에 빈번히 민원을 제기하는 악성 민원을 의미 한다. 따라서 '고의성 민원'에서는 사전 관리 사항으로 직원의 도서관 규정 숙지와 CCTV 설치 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 직원의 고의성 민원 발미 제공 차단과 관련 이용규정 안내 등, 대응/복구에서는 고의성 민원 발생 시 대응 요령과 조치 사항 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 고의성 민원과 관련해서는 '관내 소란', '이용자 간 문제'도 함께 참조하도록 하였다.

• 이용자 간 문제

'이용자 간 문제'라 함은 도서관 열람실, 자료실 등에서의 이용자들 간 다툼으로 다른 이용

자들에게 피해를 주는 경우를 의미 한다. 따라서 '이용자 간 문제'에서는 사전 관리 사항으로 직원의 문제이용자 응대지침 숙지와 도서관 이용규정 게시, CCTV 설치 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 도서관 이용규정 안내를 통한 경각심 유도 등, 대응/복구에서는 이용자 간 문제 발생 시 대응 요령과 조치 사항 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 이용자 간 문제와 관련해서는 '관내 소란', '성폭력', '도난 사고', '흡연', '음식물 섭취', '애완동물 반입', '고의성 민원'도 함께 참조하도록 하였다.

• 직원에 대한 위해

'직원에 대한 위해'라 함은 이용자가 도서관 서비스, 이용자 간 문제 등으로 불만을 품고 직원에게 폭력을 행사하거나 흥기를 소지한 경우를 의미 한다. 따라서 '직원에 대한 위해'에서는 비상통보 체제 운영과 도서관 이용규정 안내 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 비상통보 서비스 설치를 통해 관련 기관 지원과 이용규정 안내를 통한 경각심 유도 등, 대응/복구에서는 직원에 대한 위해 발생 시 대응 요령과 조치 사항 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 직원에 대한 위해와 관련해서는 '관내 소란', '성폭력', '고의성 민원', '이용자 간 문제'도 함께 참조하도록 하였다.

④ 정보보안

• 전산시스템 장애 및 해킹

'전산시스템 장애 및 해킹'이라 함은 도서관 내 자료관리시스템 및 전산장비 등에 무단 침입하여 저장된 정보의 불법유출·이용, 파괴하는 것을 의미한다. 따라서 '전산시스템 장애 및

해킹'에서는 사전 관리 사항으로 바이러스 백신 프로그램 실시간 모니터링과 보안점검 실시를 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 도서관의 대외비 자료 유출 금지와 보안 책임자를 통한 관리 철저 그리고 주기적인 백업 등, 대응/복구에서는 불필요한 계정 및 비밀번호에 대한 정비와 전산시스템의 장애 및 해킹 후 확인 점검 등을 주로 다루고 있다. 이외에 전산시스템 장애 및 해킹과 관련해서는 '개인정보보호'도 함께 참조하도록 하였다.

• 개인정보보호

'개인정보보호'라 함은 정보주체인 이용자 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보를 보호하는 것을 의미 한다. 따라서 '개인정보 보호'에서는 사전 관리 사항으로 개인정보 보호 원칙에 따른 개인정보 처리와 불필요한 개인정보의 수집 제한을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 회원의 개인정보에 대한 도서관의 임의적인 누출 금지와 개인정보보호를 위한 관리 사항 등, 대응/복구에서는 개인정보 관리에 따른 책임관계와 개인정보의 유출 유형 그리고 개인정보 파기 등을 주로 다루고 있다. 이외에 개인정보보호와 관련해서는 '전산시스템 장애 및 해킹'도 함께 참조하도록 하였다.

4.3 정보자원 복구

정보자원 복구는 도서관에서의 위기로 인해 파손 및 훼손된 정보자원의 복구에 대해 '도서자원복구', '비도서자원복구', '전자자원 복구'로 구성되어 있다.

① 도서자원 복구

'도서자원 복구'라 함은 일반적으로 침수, 화재, 이용 중 훼손, 해충 등으로 인해 피해를 입은 종이자료에 대하여 복구를 통해 자료의 훼손을 최소화 하는 것을 의미한다. 따라서 '도서자원 복구'에서는 사전 관리 사항으로 이용자 대상 올바른 자료 이용 안내 교육과 서고 및 자료실의 적정 온도 환경 유지 등을 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 서가 주변의 청결 유지와 이용자 스스로 자료를 소독할 수 있는 기기 구비 등, 대응/복구에서는 상황별 자료의 복구 요령과 사후 처리 방법 등을 주로 다루고 있다. 이외에 도서자원 복구와 관련하여서는 '홍수·호우·침수·누수', '화재', '정보자원 파·오손', '음식물 섭취', '해충'도 함께 참조하도록 하였다.

② 비도서자원 복구

'비도서자원 복구'라 함은 화재나 침수 등으로 인해 도서관자료 중 종이자료 이외의 자료(그림자료, 사진자료, 광자기 매체 자료 등)에 발생한 훼손을 최소화 하는 것을 의미한다. 따라서 '비도서자원 복구'에서는 사전 관리 사항으로 이용자 대상 올바른 자료 이용 안내 교육 실시와 서고나 자료실의 적정 온도 유지 및 제습 그리고 저작권 허용 시 복사본 제작 또는 백업 실시를 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 긴급 상황 대비 이중 매체 저장 또는 복사본 제작과 안전한 보관을 위한 매체별 전용 케이스 사용 등, 대응/복구에서는 자료 유형별 복구 요령에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 비도서자원 복구와 관련해서는 '홍수·호우·침수·누수', '화재', '정보자원 파·오손'도 함께 참조

하도록 하였다.

③ 전자자원 복구

‘전자자원’이라 함은 자화 혹은 디지털화된 각종 정보나 자료를 컴퓨터 프로그램이나 데이터로 구성된 컴퓨터로 읽고 조작하도록 부호화된 자료를 의미한다. 따라서 ‘전자자원 복구’에서는 사전 관리 사항으로 콘텐츠 관리방식과 서비스 방식의 설정에 대해 다루고 있다. 그리고 예방/대비에서는 전자자원의 안전관리 조치 사항과 백업 데이터에 대한 이중화 작업 등, 대응/복구에서는 시스템 이상 원인 규명과 즉각적인 조치 그리고 서비스에 차질 없도록 조속한 시일 내에 복구 등에 대해 주로 다루고 있다. 이외에 전자자원 복구와 관련해서는 ‘전산시스템 장애 및 해킹’도 함께 참조하도록 하였다.

4.4 안전관리 점검 체크리스트

도서관에서의 위기별 안전관리 매뉴얼이 제대로 작성되어 있는지, 잘 활용되고 있는지의 여부를 점검·확인하기 위하여 체크리스트를 이용할 수 있다.

체크리스트의 구성은 ‘관리·감독’, ‘비상대응’, ‘시설안전’, ‘피난·방화안전’, ‘전기안전’, ‘가스안전관리’ 영역에 대하여 전체 73개 세부 항목으로 이루어져 있으며, 이를 활용하여 안전관리 점검에 활용할 수 있다. 구체적인 안전관리 점검 체크리스트 내용을 살펴보면 관리·감독에서는 총 12개 세부 항목에 대하여 일반사항(2), 이용지도(3), 교육 및 훈련(7)에 관한 사항을 포함하고 있으며, 비상대응에서는 총 6개 세부 항목에 대하여 이용지도(3), 직원교육(3)에 관

한 사항을 포함한다. 그리고 시설안전에서는 총 21개 세부 항목에 대하여 외부 환경(3), 내부 환경(3), 접근로(외부)(4), 옹벽·담장·석축(4), 야외조명(4), 배수로(3)에 관한 사항을 포함하며, 피난·방화안전에서는 총 11개 세부 항목에 대하여 피난계획(4), 피난시설(3), 방화시설(4)에 관한 사항을 포함한다. 이외 전기안전에서는 총 14개 세부 항목에 대하여 일반분야(8), 조명상태(3), 배선기구(3)에 관한 사항을 다루고 있으며, 가스안전관리에서는 총 9개 세부 항목에 대하여 가스용기 및 보관장소(3), 가스배관 및 호스(3), 기타사항(3)에 관한 사항을 포함한다.

5. 결 론

이 연구는 이용자의 안전과 도서관의 재난대비를 비롯한 위기관리와 관련한 최근의 사회적 관심을 반영하는 한편, 공공도서관에서 발생할 수 있는 사고에 대한 구체적인 안전관리 매뉴얼을 제시함으로써 도서관 업무현장에서 참고할 수 있도록 하고자 수행하게 되었다.

연구에서는 국내외 도서관에서의 안전관리 지침 및 매뉴얼을 조사·검토하여, ‘안전관리 계획 및 평가’, ‘자연 재해’, ‘안전사고’, ‘이용자 안전’, ‘정보 보안’, ‘안전관리 조직체계’, ‘직원 및 이용자 교육’, ‘비상용품’, ‘정보자원 복구’, ‘안전관리 점검 리스트’의 10개 요소로 도서관에서의 위기별 안전관리 요소를 도출하여 제안하였다. 또한 도출한 안전관리 요소의 현실성을 확보하고, 실제적인 안전관리 매뉴얼 개발에 반영하고자 서울시 기초자치단체 소속 공공

도서관으로 각 기초자치단체에서 거점 역할을 하는 공공도서관 25개관을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 각 도서관의 안전관리계획 및 안전관리 매뉴얼 수립 여부, 수립 방법 및 내용, 교육 및 위기상황 발생 사례 등 공공도서관 현장의 안전관리 현황을 파악한 설문조사 결과를 매뉴얼 개발에 반영함으로써 실제적으로 매뉴얼이 공공도서관 현장에서 안전관리계획의 수립과 직원교육에 활용할 수 있도록 하였다.

자료조사와 설문조사 분석 결과를 토대로, 공공도서관 안전관리 매뉴얼을 개발·제시하였으며, 그 내용을 요약하면 다음과 같다.

- 1) 도서관에서의 위기별 안전관리에 대해서는 '안전관리 계획의 수립', '위기별 안전관리', '정보자원 복구', '안전관리 점검 체크리스트'의 4가지 영역과 각각의 영역별 세부 위기별 안전관리 요소로 재구성하였다.

- 2) 위기 발생 전과 위기 발생 후 단계로 구분하여 평상시 위기 발생에 대비하여 수행하는 '예방·대비'와 위기 발생 시 긴급히 수행하는 '대응·복구'로 구분하여 기술하였다.

- 3) 세부 위기별 안전관리 요소에 대해서는 업무에 참고할 수 있도록 관련 법조문을 함께 제시하여 근거로 삼을 수 있도록 하였다.

대부분의 공공도서관이 안전관리계획과 매뉴얼을 보유하고는 있으나 도서관에서 발생할 수 있는 여러 상황에 대해 누락된 내용이 많아 본 연구결과에서 제시된 구체적 내용을 개별 도서관이 자관의 상황에 맞추어 안전관리 매뉴얼과 업무계획 수립 등 도서관 실무에 참고자료로 활용할 것을 기대한다.

참 고 문 헌

- [1] 고주연. 2007. 『대학도서관의 화재예방현황과 대응방안에 관한 연구: 전북지역을 중심으로』. 석사학위논문, 전북대학교 대학원 문헌정보학과.
- [2] 국립중앙도서관. 2014. 『도서관의 재난대비책 수립』. 서울: 국립중앙도서관. [online] [cited 2015. 7. 7.] <http://wl.nl.go.kr/wp-content/uploads/2014/08/140828_05_2.pdf>
- [3] 도서관연구소. 2014. 『공공도서관 표준운영규정 개발 연구』. 서울: 도서관연구소.
- [4] 김포옥. 2006. 한국 공공도서관의 재난대비 실태와 대응방안 연구. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 85-110.
- [5] 김포옥. 2009. 『도서관의 재난관리와 보안 핸드북』. 서울: 한국도서관협회.
- [6] 문화체육관광부. 2014. 『작은도서관 운영매뉴얼』. 서울: 문화체육관광부.
- [7] 서울특별시. 2012. 『공공도서관 운영 기준 안내』. 서울: 서울특별시.
- [8] IFLA. 2006. 『IFLA 재난 대비·계획 매뉴얼』 [online] [cited 2015. 7. 7.]

<http://www.nl.go.kr/iflapac/front/data/issue_view.html?seq_id=660>

- [9] 日本図書館協會図書館政策企畫委員會. 2014. 『図書館における危機安全管理マニュアル作成の手引き』. 日本: 日本図書館協會.
- [10] Australian Library & Information Association. 2010. *ALIA Guide to Disaster Planning, Response and Recovery for libraries*. [online] [cited 2015. 7. 7.]
<https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/ALIA_Guide_Disaster_Plan_Resp_Recover.pdf>
- [11] Halsted, D. D., Clifton, S. C. and Wilson, D. T. 2014. *Library as Safe Haven: Disaster Planning, Response, and Recovery*. Chicago, IL: American Library Association.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] KO, Joo-Yeun. 2007. *A Study on the Present Condition and Countermeasure Plan for Fire Protection in University Library: Focused on Jeon-buk Area*. M.A. thesis, Department of Library and Information Science, Graduate School of Chonbuk National University, Korea.
- [2] National Library of Korea. 2014. *Establishment of Disaster Countermeasures of Library*. Seoul: National Library of Korea. [online] [cited 2015. 7. 7.]
<http://wl.nl.go.kr/wp-content/uploads/2014/08/140828_05_2.pdf>
- [3] Research Institute for Library and Information. 2014. *A Study on the Standardized Regulations for the Operation of Public Libraries*. Seoul: Research Institute for Library and Information.
- [4] Kim, Po-Ok. 2006. "A Study on the Present Condition and Countermeasure Plan for the Disaster Protection in Public Library of Korea." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(4): 85-110.
- [5] Kim, Po-Ok. 2009. *Disaster Management and Security Handbook of library*. Seoul: Korean Library Association.
- [6] Ministry of Culture, Sports and Tourism. 2014. *Small Library Management Manual*. Seoul: Ministry of Culture, Sports and Tourism.
- [7] Seoul Metropolitan Government. 2012. *Guidance of the Public Library Operating Standards*. Seoul: Seoul Metropolitan Government.
- [8] IFLA. 2006. *IFLA Disaster Preparedness and Planning*. [online] [cited 2015. 7. 7.]
<http://www.nl.go.kr/iflapac/front/data/issue_view.html?seq_id=660>