

공공도서관의 시민서비스 제도화를 위한 연구*

A Study on the Conceptualization and Institutionalization of Civic Services in Public Libraries

허 선 (Sun Heo)**

차 미 경 (Mikyeong Cha)***

목 차

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 1. 서 론 | 4. 공공도서관 시민서비스 운영 현황 |
| 2. 시민서비스와 공공도서관 서비스 | 5. 결론 및 제언 |
| 3. 공공도서관의 시민서비스 사례 분석 | |

초 록

본 연구는 공공도서관이 시민을 서비스 제공의 주체로 참여하도록 구조화한 활동을 '시민서비스(civic service)'로 개념화하고, 실제 사례와 운영 현황 분석을 통해 그 속성을 규명함으로써 시민서비스 제도화를 위한 기반을 마련하고자 수행되었다. 문헌연구로 개념을 정립하고, 11개 주요 사례 및 서울지역 공공도서관 37개관을 대상으로 3년간(2019~2021) 운영 현황을 조사하였다. 연구 결과, 공공도서관 시민서비스에는 ① 조직의 구조적 주도, ② 일회적이지 않은 기간, ③ 의도된 활동 및 수혜자, ④ 보상 및 인정이라는 4가지 핵심 속성이 현장에서 작동하고 있음을 확인하였다. 운영 현황 조사에서는 총 384개 프로그램에 2,687명의 시민이 참여하였으며, 독서 지도 및 마을 기록 등 전문적 영역으로 진화하고 있음을 보여주었다. 이러한 결과는 공공도서관 시민서비스가 지역사회의 공적 가치와 사회자본을 창출하는 제도적 기제가 될 수 있음을 시사한다.

ABSTRACT

This study conceptualizes public library activities involving citizens as service providers as 'civic services' and identifies their core attributes to establish a foundation for institutionalization. Research methods included a literature review to define the concept, 11 representative case studies, and a status survey of 37 public libraries in Seoul over a three-year period (2019-2021). The results show that public library civic service is an active model of citizen participation characterized by four core attributes: 1) structural leadership of the public library organization in processes such as recruiting and training; 2) regular service for a certain period of time; 3) clear beneficiaries and intended professional activities; and 4) institutionalized compensation and recognition. The status survey revealed that 384 programs were operated with 2,687 participating citizens, demonstrating progress from simple assistance to professional domains such as reading guidance and local archiving. These findings suggest that public library civic services serve as a key mechanism for creating public value and building social capital in local communities.

키워드: 공공도서관, 시민서비스, 자원봉사, 시민참여, 사회자본

Public Library, Civic Service, Volunteering, Citizen Participation, Social Capital

* 본 연구는 제1저자의 박사학위논문(허선 (2024). 공공도서관 시민서비스의 효과 측정에 관한 연구. 박사학위 논문, 이화여자대학교) 중 일부를 발췌·요약·수정한 것임.

** 서울특별시교육청강남도서관 관장(fdomsun@sen.go.kr / ISNI 0000 0005 3080 7793) (제1저자)

*** 이화여자대학교 문헌정보학전공 교수(cha@ewha.ac.kr / ISNI 0000 0004 6435 0106) (교신저자)

논문접수일자: 2026년 7월 21일 최초심사일자: 2026년 8월 1일 게재확정일자: 2026년 8월 10일

한국문헌정보학회지, 60(3): 55-76, 2026. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2026.60.3.055>

© Copyright © 2026 Korean Society for Library and Information Science

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

최근 공공도서관의 패러다임은 정보 접근권을 제공하는 전통적 역할에서 나아가 혁신, 학습, 문화 및 시민참여를 통해 강력한 민주주의를 실현하는 커뮤니티 앵커 역할로 전환되고 있다(Institute for Museum and Library Services, 2011; Kranich, 2013). 이러한 변환 속에서 도서관은 지역사회와 능동적으로 공명하며 공동체의 문제를 함께 해결하는 변화의 주체로 자리매김하고 있다(Putnam et al., 2003).

이용자를 수동적인 정보 수혜자로 간주하던 과거와 달리, 현대의 도서관은 이용자가 서비스 기획과 운영의 주체로 참여하여 공동체의 문제를 해결하고 사회적 가치를 생산하는 플랫폼으로서의 기능을 요구받고 있다. 이에 발맞춰 공공도서관은 시민들을 강사로 양성하여 북스타트·다문화·문해 프로그램 등의 기획·운영에 참여시키는 다양한 프로그램을 운영하고 있다(Oh, 2019). 그러나 이러한 공공도서관의 시민 참여 활동은 여전히 '자원봉사'라는 개념적 틀 안에 머물러 있다.

전통적인 자원봉사는 '개인의 박애정신'에 기반한 자발성, 무보수성, 공익성을 특징으로 하는 개념이기에, 현대의 일부 제도화된 시민 참여 활동을 자원봉사나 자원활동이라는 용어로 설명하기에는 한계가 있다. 즉, 도서관이 공적인 목적의 자원봉사를 조건으로 양성교육을 제공하는 것은 공익성은 있지만 강제성이 없는 순수한 자발성이라 하기 어려우며, 실비나 약간의 보수를 지급하는 것도 무보수성에 반하기

때문이다. 특히 공공도서관이 시민을 발굴하여 전문 교육을 제공하고, 이들이 다문화 가정이나 유치원, 지역아동센터 등으로 찾아가 서비스를 전달하게 하는 활동은 단순한 업무 보조를 넘어 공공서비스의 공동 생산(coproduction) 성격을 띤다(Brudney, 1984; 김인, 2020).

그럼에도 불구하고 문헌정보학 분야에서 이러한 고도로 구조화된 활동을 지칭할 학문적 개념 정립은 미비하여, 각종 도서관 현황 조사에서도 이를 나타낼 별도의 항목이나 용어가 부재하다. 실제로 전국 공공도서관 통계 조사에서도 도서관 지원 인력 중 '자원봉사자'로 분류되어, 이들 활동이 창출하는 가치와 영향력이 과소평가되고 있다.

이에 본 연구는 공공도서관에서 이루어지는 자발적이고 구조화된 시민참여 활동을 '시민서비스(civic service)'로 개념화하고, 사례 조사를 통해 자원봉사가 시민서비스로 진화하는 과정과 핵심 속성을 규명하고자 한다. 아울러 서울 지역 공공도서관의 운영 현황을 조사하여 향후 시민서비스의 제도적 안착과 효과적인 프로그램 설계를 위한 정책적 기초 자료를 제공하고자 한다.

1.2 용어의 정의

시민서비스는 정부가 정의한 공공의 문제나 사회적 욕구를 다루기 위해 시민이 서비스 전달에 참여하고, 정책수단으로 운영되며, 일정 기간 동안 장기적으로 수행되고, 일정한 보상이 이루어지는 서비스를 의미한다(김근세, 박현신, 2011). 이를 공공도서관의 맥락에 적용하여 검토하면 다음과 같다.

첫째, 공공문제나 사회적 욕구 대응 측면이다. 도서관이 정의하는 공공문제는 「도서관법」 제1조에 명시된 지식정보에 관한 국민의 알권리 보장이며, 사회적 욕구는 지역주민의 커뮤니티 센터로서 도서관에 요구되는 다양한 수요가 해당한다.

둘째, 정부의 정책수단 활용 측면이다. 공공도서관은 도서관법, 자치법규, 이용규정 등에 근거하여 시민들이 다른 시민들에게 서비스를 전달하도록 기획·설계·운영하며, 이를 위해 공적자금인 예산을 투입할 수 있다.

셋째, 장기적·정기적 수행 측면이다. 시민이 제공하는 도서관 서비스는 일회적으로 짧은 기간에 끝나는 것이 아니라, 정해진 기간 동안의 일정에 맞추어 지속적으로 서비스를 전달하는 구조를 갖는다.

넷째, 제도화된 보상 제공 측면이다. 공공도서관은 시민서비스를 제공하는 시민들에게 실비를 지원하거나 시장의 가격 수준보다 낮은 보수를 지급하며, 그 밖의 다양한 인정을 제공한다.

이상을 종합하여 본 연구는 공공도서관 시민서비스를 “정보이용·교양습득·학습활동·조사연구·평생학습·독서문화진흥 등의 도서관 서비스를 시민들이 일정 기간 동안 제공하고, 이를 수행한 시민에게 인정이나 보상을 하도록 공공도서관이 구조화한 프로그램”으로 정의한다.

이와 인접한 개념으로 ① 자원봉사(자발성·공익성·무보수성을 본질로 하는 대가 없는 활동; 정길영, 2013; 현외성, 2013), ② 자원활동(도서관과의 지속적 관계와 주체성을 강조하는 개념; 서울도서관, 2021b), ③ 재능기부(전문 기술을 활용한 자원봉사의 특화 형태; 송정애, 임

원선, 2012)가 있으며, 이들은 2장에서 시민서비스와의 개념적 차이를 통해 보다 구체적으로 논의한다.

1.3 선행연구

국내외 시민서비스 관련 연구는 초기에는 주로 ‘자원봉사 연구’의 일부로 수행되었으나, 최근에는 공공서비스의 제도적 틀 안에서 분석하려는 시도가 증가하고 있다. 자원봉사 연구는 영향요인 연구(조윤주, 2008; 김성경, 2007), 공공부문 활용방안 연구(김인, 이희태, 1999), 부문간 협력 네트워크 연구(김동원, 2005)로 구분되며, 최근에는 개인의 이타적 동기보다 조직의 권유나 제도적 유인체계에 주목하는 경향이 나타난다(홍연숙, 2008).

시민서비스를 독립 연구 분야로 체계화한 국외 연구로는 Sherraden(2001a; 2001b)을 들 수 있다. 그가 자원봉사와 구별되는 이론적 체계를 제시한 이래, Perry와 Thomson(2004)이 시민서비스의 긍정적 효과를 메타분석으로 밝혀냈다. 국내에서는 김근세와 박현신(2011)의 개념 도입 이후 관련 연구가 축적되어 왔다(박현신, McBride, 2013; 지은정, 2013).

문화정보학 분야의 자원봉사 연구는 도입 필요성과 현황 분석(안인자 외, 2009), 관리 모델(설문원, 2002), 참여동기·만족도(김인식, 오동근, 2005; 이고은, 김기영, 2021)에 집중되어 왔다. 최근에는 도서관 자원활동을 사회자본 창출을 위한 적극적 시민참여로 인식해야 한다는 주장이 제기되었으나(정종기, 2008; 김영석, 2012), 여전히 ‘자원봉사’의 범주에 머물러 있으며 시민을 서비스 제공 주체로 보는 시민서비스

개념으로까지 발전하지는 못하였다.

2. 시민서비스와 공공도서관 서비스

2.1 시민서비스의 개념적 기초 및 속성

‘시민서비스’라는 용어는 1988년 사회학자 Moskos가 『A Call to Civic Service』에서 처음 사용하며 대중화의 토대를 마련하였으며, 그 뿌리는 20세기 초 William James의 국가적 차원의 조직화된 봉사에 관한 논의로 거슬러 올라간다(James, 1995; Moskos, 1988). 현대에 이르러 정부나 시장만으로는 해결할 수 없는 공공 문제가 산적함에 따라, 시민사회와 정부가 협력하는 대안적 서비스 전달체계로서 시민서비스가 재조명되고 있으며, 이는 시민을 서비스의 수동적 객체에서 전략적 파트너로 인식하는 패러다임의 변화를 반영한다.

학계에서 가장 보편적으로 수용되는 정의는

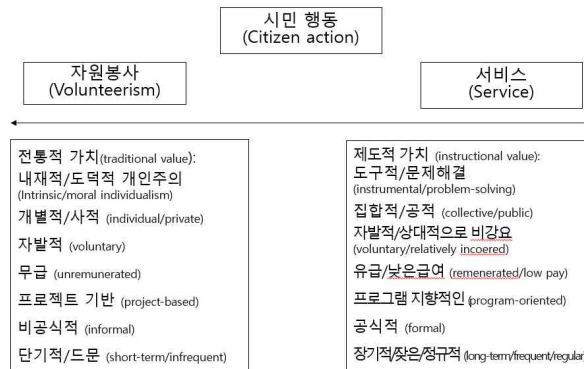
Sherraden(2001a, 2-3)의 것이다. 그는 시민서비스를 “참여자에 대한 최소한의 금전적 보상과 함께 사회가 인정하고 가치있게 여기는 지역, 국가 또는 세계 공동체에 대해 실질적으로 참여하고 기여하도록 조직화된 기간”으로 정의하였으며, 이는 <표 1>과 같이 요약된다.

Cnaan et al.(1996)은 자원봉사와 시민서비스의 경계를 자유선택, 보상, 구조, 의도된 수혜자라는 4가지 차원으로 구분하였다. 이 모델에 따르면 자원봉사와 시민서비스는 이분법적으로 구분되기보다는 <그림 1>과 같이 ‘순수한 자원봉사’에서 ‘광의의 서비스’로 이어지는 시민행동(citizen action)의 연속체(continuum) 상에서 이해된다. 전통적 자원봉사가 개인의 이타심에 기반한 프로젝트 중심의 활동이라면, 시민서비스는 더 긴 시간의 약속을 특징으로 하는 집중적 자발적 활동(intense voluntary activity)이다. 이는 해결하기 어려운 공공 문제를 위해 고도로 구조화된 제도적 전략으로 기능한다(Perry & Imperial, 2001).

<표 1> Sherraden의 시민서비스에 대한 정의 요소

정의 요소	설 명
금전적 보상	서비스는 고용과 달리 서비스의 가치만큼 금전적으로 보전되지 않음. 보상의 형태는 금전적 측면 외에도 개인적 만족, 경험, 기술 습득, 사회적 연계 등 여러 가지임
사회에서 인정받는 가치	특정 서비스가 정보와 커뮤니케이션을 통해 알려져서 가치있는 노력으로 인정받는 것을 의미하며, 공식적으로 서비스 역할은 단체복, 로고, 휘장 등으로 인식될 수 있고, 수당이나 포상, 교육 혜택 등으로 평가 가능함
지역, 국가, 세계 공동체에	이웃에 있든, 다른 지역이나 지구 반대편에 있든 자신이 아닌 다른 사람을 대상으로 서비스한다는 것임
실질적 참여	간헐적인 자원봉사와 달리 오랜 기간 동안 정기적으로 참여한다는 것임
기여	서비스를 통해 참여자의 에너지, 재능, 자원을 연결하여 환경·물리적 인프라·조직·지역사회·개인의 발전을 도모할 수 있다는 것임
조직화된 기간	서비스는 무기한이 아닌 일정 기간 동안 이루어지고, 서비스 임무를 만든 프로그램이나 조직을 통해 서비스가 추진되며, 개인은 서비스를 ‘이행함’. 서비스의 유형, 조건, 기간 및 강도 등 서비스의 세부사항은 서비스를 제공하는 개인과 조직이 사전에 합의함

출처: Sherraden, M.(2001a, 2-3)



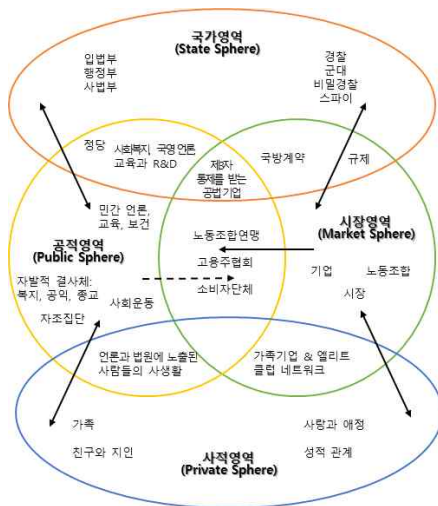
〈그림 1〉 자원봉사와 서비스 연속체

출처: Perry, J. L. & Thomson, A. M. (2004, 39)

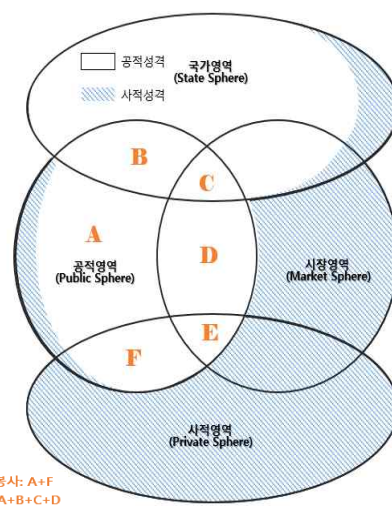
이러한 차이는 Janoski(1998)의 시민사회 4개 영역 모형(국가·사적·시장·공적영역)을 통해 더욱 명확히 규명된다(〈그림 2-1〉 참조). 전통적 자원봉사가 개인의 자발성과 무보수성에 기초해 공적·사적영역(A, F)에서 주로 발생한다면, 시민서비스는 국가의 정책적 지원이나 시장의 보상 체계와 결합해 공적·국가·시

장영역(A, B, C, D)을 포괄하며, 시장이나 정부가 개별적으로 감당하지 못했던 '제도적 틈새'를 채우는 대안적 전달체제로 기능한다(〈그림 2-2〉 참조).

시민서비스는 구조화된 프로그램을 통해 이루어지며 보다 공식적이고 집중적이라는 측면에서 다음의 6가지 핵심 속성을 갖는다(Cnaan



〈그림 2-1〉 시민사회의 4개 영역



전통적 자원봉사: A+F
시민서비스: A+B+C+D

〈그림 2-2〉 시민사회 영역의 공적 / 사적 성격

출처: Janoski, T. (1998, 13, 16) 재구성

& Amroffell, 1994; Cnaan et al., 1996). 첫째, 구조화된 프로그램으로서 민간·비영리·공공기관이 투입·활동·산출(output)의 과정을 거쳐 명확한 목표 하에 운영하며, 오리엔테이션·훈련·감독·멘토링 등이 수반된다(McBride & Sherraden, 2007). 둘째, 후원/조직의 주관으로 지방정부·국가·국제기구가 프로그램을 후원·승인하거나 직접 실행하며, 대체로 비영리·비정부조직이 서비스 제공자를 모집·관리한다(McBride et al., 2003). 셋째, 의도된 수혜자와 활동으로, 자원봉사가 수혜자인 제3자나 이웃, 친척 등 타인에게 초점을 맞추는 것과 달리, 시민서비스는 제공자와 수혜자 모두가 혜택을 얻는 '이중 초점'을 특징으로 하며(Cnaan & Amroffell, 1994; McBride et al., 2003), 주로 저소득층, 어린이, 노인 등 사회적 취약계층을 대상으로 한다(McBride & Sherraden, 2007). 넷째, 강제적 또는 자발적 성격으로, 순수한 자발성을 강조하는 자원봉사와 달리 제도적 필요에 의해 참여를 어느 정도 강제·권유할 수 있으며 이에 따른 교육훈련이 강조된다(지은정 외, 2012). 다섯째, 시간 약속으로, 일시적·간헐적 참여가 아니라 반기 또는 연간 단위의 지속적 시간 약속을 요구한다(Clotfelter, 1999; Sherraden, 2001a). 여섯째, 인정 또는 보상으로, 무보수성이 본질인 자원봉사와 가장 크게 구별되는 속성이자 시민서비스의 필수 요소이다. 이때의 보상은 노동시장의 임금과는 성격이 다른 실비, 수당, 학점, 장학금 등의 인센티브를 의미하며, 시민을 단순 봉사자가 아닌 공적 서비스의 '이행 주체'로 규정하는 제도적 기제로 작동한다(McBride et al., 2003).

2.2 공공도서관 서비스의 공공성과 시민참여

공공도서관은 국가와 지방자치단체가 국민의 지식정보 접근권을 보장하고 지식정보 격차를 해소하기 위해 설립·운영하는 사회문화기구로서, 본질적으로 공공서비스로서의 정체성을 갖는다. 1970년대 전 세계적인 재정 위기 이후, 관료제의 경직성을 비판하고 시장의 경제성·효율성을 강조한 신공공관리론(New Public Management)이 각광을 받으며 공공도서관에도 민간위탁·성과 지표 중심 평가가 강조되었다. 그러나 이러한 흐름은 민주적 책무성을 약화시킨다는 비판을 받았다(윤희운, 2007).

이에 대한 대안으로 등장한 신공공서비스론(New Public Service)은 효율성이나 경제성보다 민주주의와 시민권(citizenship)이라는 정치적 가치를 우선하며, 정부의 역할을 방향잡기(steering)가 아닌 봉사(serve)로 규정하고 이용자를 공적 가치를 함께 창출하는 공동생산자로 간주한다(Chapin & Denhardt, 1995). 이러한 관점은 <표 2>와 같이 전통행정이론·신공공관리론과 대비되며, 시민이 주체적으로 도서관 서비스를 기획·전달하는 시민서비스에 제도적 근거를 제공한다(우양호, 2009).

공공도서관에서 시민의 역할은 과거 도서관 운영의 부족한 인력을 보충하거나 예산을 절감하기 위한 보조적 수단에서, 지역사회의 문제를 함께 해결하고 공적 가치를 창출하는 핵심 주체로 진화해 왔다(김인식, 오동근, 2005). 이러한 변화는 시민들이 도서관과 주체적인 관계를 형성하며 함께 성장한다는 의미를 담아 '자원봉사' 대신 '자원활동'이라는 용어를 사용하는 흐름으로 이어졌다(서울도서관, 2021b). Lehn(2018)

〈표 2〉 행정서비스 패러다임의 비교

구분		전통행정이론	신공공관리론	신공공서비스론
서비스 공급자	정부역할	노릇기(정치적으로 결정된 목표에 초점 맞춘 정책 입안·집행)	방향잡기(시장의 힘을 촉발시키는 촉매 역할)	봉사(시민과 지역공동체 간의 이익을 협상·중재하여 공유가치 창출)
	행정조직의 성격과 역할	공공서비스 독점 생산	민간부문과의 관계 조직간 경쟁의 원리	민주적 참여의 원리(참여와 협력, 공동의사결정)
	공무원의 역할	행정인(정치적 책임)	기업가적 사고를 가진 사람	공익에 기여하려는 자발적 동기와 욕구를 가지고 정부에서 의욕적으로 일하는 사람
서비스 수요자	수요자의 역할	서비스를 받는 의뢰인(Client)	서비스의 객체인 고객(Customer)	주체적 입장을 갖는 민주시민
	수요자의 의식	도움이 필요한 존재	개인주의	공동체주의
	수요자의 행위	-	소극적 행동과 무관심	적극적인 정치 사회적 행동주의자
서비스 이념	공익의 성격	적극적 정부활동과 그 결과	개인의 이익이 단순 결합한 집합적 이익	사회적으로 공유된 의식과 가치에 관한 민주적 대화와 담론의 결과
	서비스 목표	효율성 및 효과성	가시적 결과창출과 성과주의	정부활동의 과정과 서비스의 책임성 강조
	서비스 방식	정부가 주도	정부가 효율적으로 주도	정부와 시민이 함께 만들어가는 방식

출처: 우양호 (2009, 43-59) 요약정리

은 이를 ‘자원봉사 관리’ 모형에서 시민의 전문 기술(이벤트 기획, 사진, 디자인, 상담 등)을 식별해 협상하는 ‘자원봉사 참여’ 모형으로의 전환으로 설명한다. 즉, 시민을 통제 대상인 ‘인력’이 아니라 도서관의 사명을 함께 완수하는 ‘전략적 파트너’로 인식하게 된 것이며, 이러한 진화의 다음 단계가 시민이 직접 공적 서비스를 설계하고 전달하는 ‘공공도서관의 시민서비스’ 일 것이다.

나아가 공공도서관은 지역사회 사회자본 형성의 핵심 촉매제 역할을 수행한다(Gong et al., 2008). 도서관의 시민참여 활동은 파편화된 개인을 공적 목적으로 결속시키는 ‘사회적 접착제’ 기능을 하며(Wojciechowska, 2021), 구조화된 참여 과정은 호혜적 규범과 공적신뢰를 학습·내면화하는 장이 되어(Putnam, 1995) 지역사회의 민주적 역량을 강화하는 동인이 될 수 있다.

3. 공공도서관의 시민서비스 사례 분석

3.1 사례 선정 및 분석 개요

본 연구는 공공도서관의 시민서비스 정의로부터 도출한 4가지 분석 요건(공공도서관이라는 조직의 구조적 주도, 일회적이지 않은 기간, 의도된 활동 및 수혜자, 보상이나 인정)을 기준으로 사례를 선정하였다. 먼저 ① 학술지, 학위논문, 사례집 등 문헌을 통해 검증된 프로그램을 우선 선정하고, 이어서 ② 도서관 홈페이지·인터넷 자료·담당자 인터뷰 등 심층 조사를 통해 활동가 공개 모집 여부와 활동 기간이 긴 프로그램을 선별하는 2단계 과정을 거쳐 최종적으로 11개 주요 사례를 선정하였다. 사례는 서비스 성격과 운영 목적에 따라 노인 전문 인력 활용 모델, 북스타트 모델, 학교 및 공교육 연계

특화 모델, 지역 밀착 아웃리치 모델의 4개 분야로 구분하여 분석하였다.

3.2 노인 전문 인력 활용 모델

‘경기 은빛 독서 나눔이’는 경기도 도서관정책과가 2010년부터 운영하는 광역단위 사업으로, 은퇴 노인을 대상으로 독서코칭 교육을 실시해 ‘경기 독서도우미’를 양성하고 이들을 도서관·지역아동센터·보육기관에 파견한다(조미아, 2011). 경기도가 사업계획 수립·전문기관 선정·감독을 담당하고, 독서교육 전문기관이 양성교육을, 공공도서관이 수강생 모집과 이용 유도를 담당하는 3자 협력 체계로 운영된다. 활동가는 지역아동센터에서 주1회 2시간씩 정기적으로 활동하며 1회당 5만원의 활동비를 지급받는다(이하얀, 2018). 이는 노인 일자리 창출과 지역사회 돌봄을 결합한 대표적 모델로 평가된다.

‘아름다운 이야기 할머니’ 사업은 한국국학진흥원이 2009년부터 주관하며, 만 65세 이상 어르신이 유아교육기관을 방문해 옛이야기를 들려주는 방식으로 운영된다. 인천광역시립수봉도서관은 옛이야기·전래동요·손유희·그림책 교육을 통해 전문 이야기꾼을 양성하며, 양성·심화·지도자 3단계 교육(연 9개월)으로 활동가의 전문성을 지속적으로 관리하는 것이 특징이다(송영숙, 2014; 박소현, 2019). 도서관이 교육 전반을 담당하고 미추홀노인인력개발센터가 참여자 모집과 활동 수당 지급(월 10~20만원)을 분담하는 부문 간 협력 네트워크를 구축하였다(이하얀, 2018).

인천도서관(구 미추홀도서관)의 ‘책으로 만

나는 실버도우미’는 노인인력개발센터와 연계한 노인일자리사업으로 2012년부터 시작하였다. 주요 활동은 공공도서관별 북스타트 홍보 및 안내, 꾸러미 배포, 영유아 책놀이 진행 등이다(도서관연구소, 2013). 도서관은 사업계획 수립, 수요조사, 양성교육 등을 총괄하고 노인인력개발센터는 참여자 모집과 활동비 지급을 담당하며, 월 20시간 이내 활동에 대해 20만원의 활동비를 지급함으로써 경제적 보상과 사회참여를 동시에 실현한다.

3.3 북스타트 모델

영유아 대상 생애주기별 맞춤형 도서관 서비스인 북스타트를 시민과 함께 수행하는 모델로, 연령에 맞는 그림책 꾸러미 제공과 영유아·양육자 대상 프로그램 운영을 통해 도서관 이용 활성화와 사회적 돌봄에 기여하는 것을 목적으로 한다(서울도서관, 2021a). 서울도서관 ‘서울 북스타트 사업’은 서울도서관이 사업계획 수립과 광역단위 홍보를 담당하고, 25개 자치구 구립도서관이 지역협의체 구성·책꾸러미 배포·독서문화 프로그램 운영·자원활동가 모집을 맡는다(서울도서관, 발행년불명). 자원활동가는 온·오프라인 교육을 통해 기본 소양과 프로그램 진행교육을 이수한 후 책꾸러미 배부, 책읽어주기 등의 활동을 수행하며, 영등포구·금천구 등에서는 4~5회의 양성교육을 거친 시민에게 시간당 2,000원에서 1일 최대 9,000원의 활동실비를 지원한다. 관악중앙도서관은 북스타트 자원활동가에게 1시간당 활동비를 2021년까지 30,000원, 2022년부터 60,000원으로 인상 지급하였다(관악중앙도서관 담당자, 2023).

서울특별시교육청의 '북스타트 시민강사'는 교육청 소속 22개 공공도서관 북스타트 자원 활동가의 지속적 참여와 운영 내실화를 위해 2021년부터 시민강사 발굴, 전문연수 제공, 우수활동가 표창을 체계적으로 수행하였다. 프로그램 운영 경험이 풍부한 기존 자원활동가 중에서 시민강사를 선발해 1시간 30,000원(초과 1시간 20,000원)을 지급하며, 3일간 6시간에 걸쳐 북스타트 사업방향 이해, 그림책 독서지도법, 활동 사례 공유 등의 전문 연수를 제공한다(서울특별시교육청, 2022).

3.4 학교 및 공교육 연계 특화 모델

공공도서관이 학교와 지역사회를 잇는 거점으로서 시민 활동가를 전문 강사급 인력으로 교육해 학교 현장에 투입하는 사례들로, 교육청도서관에서 주로 이루어지고 있다. 서울특별시교육청마포평생학습관의 '북멘토'는 2016년 한 도서관 한 책 읽기 사업의 일환으로 '학교로 찾아가는 토론교실'을 운영하며 시작되어, 2018년부터는 기관의 별도 사업으로 확장되었다. 책놀이 등 독후활동 실습과 독서토론·논제 개발을 포함하는 기본·심화연수를 통해 전문성을 확보한 북멘토들은 초등학교를 찾아가 토론 여행을 주도적으로 진행하며 1회당 30,000원의 활동비를 지급받았다(서울특별시교육청마포평생학습관, 2018).

서울특별시교육청양천도서관의 '고등학교 자율동아리 독서강사 자원활동단'은 청소년의 정보 리터러시 능력 향상을 위해 시민독서 자원활동가를 발굴·양성하여 독서강사로 활용하는 사업이다. 과학·미디어·문학 등 주제별

독서지도법 및 토론 교육(5회 10시간)을 이수한 시민들이 자발적으로 스터디를 구성해 교안을 마련하며, 26개 고등학교 자율동아리에 파견되어 주제 탐구 활동을 지도하였다. 학생 4~5명당 강사 1인을 배치하는 밀착형 서비스로 2019년에만 78명의 강사가 파견되어 52회의 수업을 진행하였으며, 1회당 2만원의 활동비가 지급되었다(서울특별시교육청양천도서관, 2019).

서울특별시교육청양천도서관의 '책 선생님 자원활동단'은 학교 돌봄교실의 공백을 해소하기 위해 2021년부터 시작되었다. 초등학교 돌봄교실 1학년 어린이를 대상으로 16차시 독서수업을 기획·운영하며, 코로나19 기간에도 대인관계 단절 해소와 기초학력 향상에 성과를 거두었다. 자원활동가의 활동의지에 따라 글쓰기 수업 역량 강화를 위한 심화 교육(3회)을 추가 실시하는 등 서비스 제공자의 지속적 성장을 도모하며, 1회 활동 시 13,000원의 활동비를 지급하였다(서울특별시교육청양천도서관, 2021b).

3.5 지역 밀착 아웃리치 모델

최근 도서관의 역할 변화에 따라 지역 정체성 확보와 사회적 포용을 목적으로 하는 서비스 영역이 확대되고 있다. 서울특별시교육청양천도서관의 다문화 그림동화 방문교육 '땀! 그림책 봉사단'은 2013년부터 다문화가정을 직접 방문하여 미취학 어린이에게 독서 및 한글 교육을 실시해왔다. 독서지도나 책놀이 지도 유경험자인 지역주민을 모집해 다문화 이해교육, 책놀이 활동 전문교육, 온라인 Zoom 활용 교육 등을 기본·심화 단계로 나누어 10회 15시간 진행하였다(서울특별시교육청양천도서관, 2021a).

다문화가족지원센터·외국인노동자센터·복지관 등이 참여하는 협의체를 통해 방문 대상 가정을 모집하며, 코로나19 기간에는 비대면 Zoom 교육으로 전환해 지식정보 격차 해소 우수사례로 선정되었고, 회당 1만원의 활동비가 지급되었다.

서울특별시교육청마포평생학습관의 ‘아트가이드 자원활동단’은 마포평생학습관의 특화 주제인 ‘미술·디자인’ 분야 프로그램으로, 2018년 양성과정을 시작으로 2019년부터 본격적인 자원활동단이 조직되었다. 위촉된 활동가는 미술 인문학 콘텐츠를 개발해 지역아동센터·작은도서관·동네책방 등으로 찾아가 강의하거나 학습관 내 미술체험행사를 지원한다. 전문적인 강의 역량이 요구되는 활동 특성을 반영해 1회 활동(1시간 30분 기준)마다 50,000원의 활동비와 재료비(회당 약 5,000원)를 별도 지원하며, 도서 대출권수 확대 등의 혜택도 제공하였다(서울특별시교육청마포평생학습관, 2022).

파주시중앙도서관의 ‘시민채록단’은 지역의 구술과 기록을 시민이 주체가 되어 수집한 풀뿌리 기록사업의 선도적 사례이다. 2017년부터 아카이브 강좌를 운영하며 강의 참여 시민을 대상으로 ‘시민채록단’을 모집하여 파주의 기록화를 시민 중심으로 진행하였다(경기도사이버도서관, 2020). 파주시중앙도서관은 전국 최초로 시민이 주체가 되어 구술채록을 기록화하기 위해 <표 3>

과 같이 ‘기록하는 시민들 “휴먼 in PAJU” 시민채록단’을 추진하였으며, 파주시는 2020년 경기도 최초로 ‘민간기록물 수집·관리 및 활용에 관한 조례’를 제정해 도서관에 기록관을 설치하고 수집 경비와 수당 지급의 법적 근거를 마련하였다(박대준, 2020). 2020~2021년 40주간의 심화 교육을 거친 시민들은 1,700여 건의 기록을 수집하고 출판·전시 기획까지 참여하였으며(메모리플랜트, 2022), 결과물 발행 시 원고료 수준의 강사 수당을 지급받았다(파주시중앙도서관 담당자, 2023).

3.6 사례 종합 분석

앞서 분석한 사례들을 정리하면 <표 4>와 같으며, 이들 사례는 단순한 업무 보조 차원의 자원봉사를 넘어 본 연구에서 정의한 ‘공공도서관 시민서비스’의 실체를 뒷받침하는 4가지 공통적 속성을 명확히 갖추고 있음을 보여준다.

공공도서관 시민서비스의 첫 번째 속성은 조직의 구조적 주도이다. 모든 사례에서 도서관은 활동가 모집·전문교육·수혜자 연결·현장파견에 이르는 전 과정을 체계적으로 기획·관리하고 있었으며, 이는 ① 단일 도서관이 직접 주도하는 유형(양천 ‘책 선생님’, 마포 ‘아트가이드’)과 ② 외부 기관이 기획·교육을 전담하고 도서관이 전문 수요처로 참여하는 협력형

<표 3> 파주시중앙도서관 기록화사업 모델

파주시중앙도서관	시민	구술자
아카이브 강좌 운영 채록단 모집 및 교육 구술대상자 선정	시민채록단 구술채록 활동 파주의 옛 문화관련 자료 수집	자신의 삶을 기록관리 전승 구술이야기 책으로 발간(도서관)

출처: 한국매니페스토실천본부(2019, 781)

〈표 4〉 공공도서관의 시민서비스 사례 분석 결과 정리

구분	서비스명	기획 및 주관	활동 단위	활동 내용	금전적 보상
노인 전문 인력 활용 모델	경기 은빛 독서 나눔이	경기도 도서관정책과 기획 및 주관 개별 공공도서관: 활동가 양성 과정 운영, 활동 관리 등	연간	공공도서관 및 지역아동센터 로 찾아가는 어린이 대상 독서 지도 활동	1회 5만원 (2시간)
	인천광역시 수봉도서관 아름다운 이야기 할머니	미추홀노인인력개발센터: 활 동가 모집, 수당 지급 등 수봉도서관: 활동가 양성과정 운영, 수요처 파견 등	연간	유치원, 어린이집, 초등학교 등으로 찾아가는 어린이 대상 스토리텔링 활동	월 100,000원 ~200,000원
	인천도서관 책으로 만나는 실버도 우미	연수구노인인력개발센터: 활 동가 모집·선발, 활동비 지급 미추홀도서관: 사업 총괄, 양 성교육, 수요처 조사 등	연간	도서관에서 북스타트 데이 북스타트 프로그램 지원 및 어 린이 대상 책놀이 활동 등	월 20시간 이내, 200,000원
북스타트 모델	서울북스타트 사업	서울도서관: 사업 총괄, 홍보 및 지원 개별 구립도서관: 활동가 모 집·교육·운영 등	연간	공공도서관에서 책꾸러미 배 포, 독서문화프로그램 진행 등	기관별 상이 (1시간 2천원, 1일 4시간 이상 9천원 영등포 구립도서관)
	서울특별시교육청 북스타트 시민강사	서울시교육청: 사업 총괄, 시 민강사 발굴, 전문연수 제공 등 개별 교육청도서관: 시민강사 운영, 활동비 지급 등	연간	교육청도서관에서 북스타트 독서문화프로그램 운영 등	1시간 30,000원 초과1시간 20,000원
학교 및 공교육 연계 특화 모델	마포평생학습관 북멘토	도서관: 사업기획 및 운영, 활 동가 모집·교육·운영 등	연간	초등학교로 찾아가는 토론교 실 진행, 기관 독서문화행사 기획·운영 등	1회 30,000원 (1교시)
	양천도서관 고등학교 자율동아리 독서강사 자원활동단	도서관: 프로그램 기획, 운영, 활동가 모집·교육 등	연간	고등학교로 찾아가는 책 주재 탐구활동 지도	1회 20,000원 (2시간)
	양천도서관 책 선생님 자원활동단	도서관: 프로그램 기획, 운영, 활동가 모집·교육 등	연간	초등돌봄교실로 찾아가는 어 린이 대상 독서교육활동	1회 13,000원 (1시간)
지역 밀착 아웃리치 모델	양천도서관 뒹다! 그림책 봉사단	도서관: 프로그램 기획, 운영, 활동가 모집·교육 등	연간	다문화가정에 방문하여 어 린이 대상 책놀이 및 한글교육	1회 1만원 (대면 2시간, 비대면 1시간)
	마포평생학습관 아트가이드 자원활동단	도서관: 사업기획 및 운영, 활 동가 모집·교육 등	연간	지역아동센터, 작은도서관 등 으로 찾아가는 어린이 대상 미 술인문학 프로그램 강의 및 미 술체험행사 지원	1회 50,000원 (1시간 30분)
	파주시중앙도서관 시민채록단	도서관: 프로그램 기획, 기록 활동가 모집·교육 및 지역기 록화 사업	연간	지역주민의 구술 채록 및 기록 물 산출, 출판 및 전시 등	미확인

유형(한국국학진흥원 ‘아름다운 이야기 할머니’)으로 구분된다.

공공도서관 시민서비스의 두 번째 속성은 활동의 지속성과 정규성 측면이다. 분석된 모든

사례는 최소 6개월~1년 이상의 장기 운영 체계를 유지하여, 시민서비스가 일회적 선의가 아닌 지역사회 문제 해결을 위한 명시적 전략으로 기능함을 보여준다.

세 번째 속성은 명확한 수혜자 설정과 의도된 전문 활동이다. 어린이·다문화가정·정보소외 계층 등 서비스 타겟이 기획 단계에서부터 구체적으로 설정되며, 스토리텔링·독서토론·마을 기록·미술인문학 강의 등 전문적으로 설계된 프로그램으로 구성된다.

네 번째 속성은 제도화된 보상 및 인정 체계의 존재이다. 실비 보조부터 전문 강사 수준의 활동 수당, 도서 대출 확대 등 이용 혜택, 위촉장·수료증 발급까지 다양한 형태의 보상이 제도적으로 제공되어, 참여자가 자신의 활동을 '서비스 이행'으로 인식하게 만드는 기제로 작동한다.

이상의 사례 분석 결과는 공공도서관의 시민 참여가 전통적 자원봉사를 넘어 도서관이 주도적으로 설계한 구조 안에서 시민이 공적서비스를 전달하는 '시민서비스'로 진화하고 있음을 보여준다. 이는 현행 자원봉사 체계만으로는 포괄하기 어려운 새로운 패러다임의 등장을 의미하며, 시민서비스 활동을 공식화하고 체계적으로 지원하기 위한 개념화 및 정책적 제도화가 필요함을 시사하는 근거가 된다.

4. 공공도서관 시민서비스 운영 현황

4.1 조사 개요 및 대상

본 연구는 공공도서관 시민서비스의 실제 운영 규모를 파악하고자 서울지역 공공도서관을 대상으로 운영 현황을 조사하였다. 서울은 도서관 자원봉사 활용도와 문화프로그램 자원봉사

자 참여율이 전국에서 가장 높은 지역이다(도서관정보정책기획단, 2008; 안인자 외, 2009).

조사 대상은 서울지역 공공도서관 중 정규직 사서 수를 기준으로 선정하였다. 정규직 사서는 시민서비스의 주요한 속성인 조직의 구조적 주도를 기획하고 실행하기 위한 필수 인적자원이다. 시민서비스가 효과적으로 운영되기 위해서는 프로그램 기획·운영과 관리에 직접 관여하고 책임질 사서나 관리자의 역할이 필수적이다(조찬식, 2011). 이에 본 연구는 시민서비스를 안정적으로 운영할 수 있는 최소한의 조직적 역량을 갖춘 기관을 조사대상으로 선정하고자, 2020년 말 국가도서관 통계 기준 서울지역 공공도서관 188개관 중 정규직 사서 10명 이상인 38개관(약 20%)을 선정하고, 광역대표도서관인 서울도서관을 제외한 37개관을 최종 조사 대상으로 하였다. 37개관의 설립주체는 지자체 15개관, 교육청 22개관이었으며, 운영방식은 직영 23개관, 위탁 14개관이었다. 정규직 사서는 총 612명으로 1관당 평균 16.5명이었다.

조사는 2022년 3월 28일부터 4월 30일까지 34일간, 업무담당자 대상 유선 안내 후 이메일로 2019~2021년 운영현황 조사서식을 배포·수집하는 방식으로 진행하였다(〈표 5〉 참조). 조사대상 기간을 2019~2021년으로 설정한 것은 코로나19 발생 이전(2019년)과 팬데믹 본격화 시기(2020~2021년)의 운영 현황을 비교하여, 팬데믹이 시민서비스 운영에 미친 영향을 함께 살펴보기 위함이다. 37개관 중 31개관이 응답하였고, '해당사항 없음' 3개관을 제외한 28개관의 자료를 최종 분석에 활용하였다. 프로그램 선별 기준은 3장에서 도출한 4가지 요건(조직의 구조적 주도, 일회적이지 않은 기간, 의도된 활동

〈표 5〉 시민서비스 운영현황 조사 내용

조사 분야	조사 내용
프로그램 관련	도서관명, 프로그램명, 운영내용, 운영시기, 수혜대상, 운영횟수, 연간참여인원
활동가 관련	활동가계층, 모집방법, 활동가수, 연간참여인원, 활동기간, 활동실비 지급여부 및 기준

및 수혜자, 보상이나 인정)을 적용하였다.

4.2 운영 규모 및 추이

조사결과, 28개 공공도서관에서 3년간 운영한 시민서비스 프로그램 개수는 총 384개, 운영횟수 10,624회, 활동가수 2,687명으로 확인되었다. 그러나 조사 대상 기간인 2019~2021년의 운영 현황에서 공공도서관 시민서비스는 외부 환경 변화에 민감하게 반응하며 부침을 겪은 것으로 나타났다. 코로나19 발생 이전인 2019년에는 26개 도서관에서 244개의 프로그램을 운영하며 1,787명의 시민 활동가가 참여하는 등 매

우 활발한 양상을 보였으나, 팬데믹이 본격화된 2020년에는 운영 프로그램 수가 55개로 전년 대비 약 1/4 수준으로 급감하였고, 2021년에는 85개로 다소 회복되는 추세를 보였다(〈표 6〉 참조). 이는 대면 접촉이 대다수인 공공도서관 시민서비스의 특성상 감염병 확산에 따른 도서관 이용 제한이 활동 위축에 결정적인 영향을 미쳤음을 시사한다. 운영 주체별로는 교육청 소속 도서관이 지자체 소속 도서관보다 프로그램을 약 10배 이상 많이 운영하고 있는 것으로 나타나, 교육청 도서관이 시민 활동가를 활용한 독서문화 서비스에 더욱 적극적인 경향을 보였다.

〈표 6〉 2019~2021년 시민서비스 프로그램 운영 현황

연도	운영 주체	운영 도서관 수	수혜대상별 시민서비스 프로그램										수혜대상별 시민서비스 활동가 수				
			성인		청소년		어린이		기타		계		성인	청소년	어린이	기타	계
			개수	운영 횟수	개수	운영 횟수	개수	운영 횟수	개수	운영 횟수	개수	운영 횟수					
2019	교육청	19	54	1,198	23	441	124	3,446	18	1,135	219	6,220	249	222	732	346	1,549
	지자체	7	1	35	4	41	17	449	3	12	25	537	10	44	178	6	238
	계	26	55	1,233	27	482	141	3,895	21	1,147	244	6,757	259	266	910	352	1,787
2020	교육청	16	16	468	8	383	23	498	3	239	50	1,588	126	98	132	31	387
	지자체	2					3	17	2	31	5	48			33	15	48
	계	18	16	468	8	383	26	515	5	270	55	1,636	126	98	165	46	435
2021	교육청	17	26	650	12	335	37	1,070	5	63	80	2,118	115	50	236	14	415
	지자체	4					3	48	2	65	5	113			30	20	50
	계	21	26	650	12	335	40	1,118	7	128	85	2,231	115	50	266	34	465
계	교육청	21	96	2,316	43	1,159	184	5,014	26	1,437	349	9,926	490	370	1,100	391	2,351
	지자체	7	1	35	4	41	23	514	7	108	35	698	10	44	241	41	336
	계	28	97	2,351	47	1,200	207	5,528	33	1,545	384	10,624	500	414	1,341	432	2,687

4.3 서비스 영역 및 수혜 대상 특성

공공도서관 시민서비스의 주제는 독서 관련 활동이 압도적인 비중을 차지하였다. 구체적으로는 스토리텔링, 구연동화, 독서지도 등 도서관 본연의 기능과 연계된 프로그램이 다수였으며, 최근에는 마을 기록 채록이나 전시 기획 등 시민이 기록의 주체가 되는 전문적인 활동으로 그 영역이 점차 확장되고 있다. 특히 주목할 점은 도서관 내부 서비스에 국한되지 않고 유치원, 지역아동센터, 특수학교 등 지역사회의 다양한 기관으로 찾아가는 아웃리치 서비스가 활발히 운영되고 있다는 사실이다. 이는 공공도서관이 시민 활동가라는 인적 자원을 매개로 지역 내 정보 및 문화 격차를 해소하는 적극적인 공공서비스 전달 체계로 기능하고 있다고 할 수 있다.

4.4 보상 및 인정 현황

보상 및 인정 체계를 조사한 결과, 전체 384개 프로그램 중 약 25%인 97개 프로그램이 활동 실비나 수당 등 경제적 보상을 제공하였다(2019년 42개, 2020년 19개, 2021년 36개). 보상 금액은 1회당 1만원 내외가 가장 많았으며, 최소 6,500원에서 최고 60,000원까지 다양하였고, 금전적 보상 외에도 봉사 시간 인정, 도서 대출 권수 확대, 우수 활동가 표창 등 상징적·사회적 보상이 병행되고 있었다. 이는 무보수성을 본질로 하는 전통적 자원봉사와 달리, 시민 서비스는 활동의 전문성과 책임성을 높이기 위해 일정 수준의 금전적 보상을 제도화하고 있다는 것을 보여주는 결과이다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 공공도서관에서 이루어지는 자발적이고 구조화된 시민참여 활동을 ‘시민서비스’로 개념화하고, 구체적인 사례와 운영 현황 분석을 통해 그 속성을 규명함으로써 공공도서관 시민참여의 제도적 발전 방향을 모색하고자 하였다.

5.1 연구 결과 요약

첫째, 문헌 고찰을 통해 공공도서관 시민서비스를 “정보이용·평생학습·독서문화진흥 등의 서비스를 시민들이 일정 기간 제공하고, 이에 대해 도서관이 인정이나 보상을 하도록 구조화한 프로그램”으로 정의하고, 전통적 자원봉사의 순수 자발성, 무보수성의 한계를 넘어 시민이 주체적으로 도서관 서비스를 기획·전달하는 적극적 민주적 참여 모델로서의 성격을 규명하였다.

둘째, 11개 주요 사례 분석을 통해 ① 도서관 조직의 구조적 주도, ② 일회적이지 않은 활동 기간, ③ 의도된 활동 및 수혜자, ④ 보상 및 인정이라는 공공도서관 시민서비스의 4가지 핵심 속성을 도출하였으며, 도서관이 시민을 전문 인력으로 양성해 학교나 지역아동센터 등 지역사회 거점에 파견하는 적극적인 아웃리치 서비스를 주도하고 있음을 확인하였다.

셋째, 서울 지역 공공도서관 시민서비스 운영 현황 조사 결과, 최근 3년간(2019~2021) 총 384개의 프로그램에 2,687명의 시민이 참여하였으며, 독서 관련 활동이 압도적이었으나 마을 기록·전시 기획 등 전문 영역으로 확장되고 있

었다. 또한 전체 프로그램의 약 25%에서 경제적 보상을 제공하여, 공공도서관의 시민서비스가 공적 책무를 수반하는 제도적 성격의 활동임을 확인하였다.

5.2 정책 및 실무적 제언

첫째, 공공도서관 시민서비스에 대한 공식적 용어 정립과 국가통계 지표 개선이 시급하다. 현재 국가도서관통계 등 공식 지표에서 전문적인 서비스를 제공하는 시민들이 단순 ‘자원봉사자’로 분류되어 그 가치가 과소평가되고 있으므로, ‘시민서비스 활동가’ 항목을 신설하거나 지표를 세분화할 필요가 있다.

둘째, 도서관의 정체성을 반영한 다양한 시민서비스 모델 개발이 필요하다. 단순 업무 지원을 넘어 마을 아카이브 활동이나 정보 리터러시 교육 등 도서관 본연의 기능과 시민의 전문 역량을 결합한 프로그램을 확대하여 도서관을 강력한 커뮤니티 앵커로 기능하게 해야 한다.

셋째, 활동의 책임성을 담보하는 제도적 보상

및 인정 체계의 현실화가 요구된다. 활동 실비 지원이나 도서 대출 혜택 확대 등 실질적 인센티브를 강화하여 시민들이 공공서비스 이행자로서 자부심을 갖고 지속적으로 참여할 수 있는 유인 기제를 마련해야 한다.

5.3 연구의 한계

첫째, 조사 범위가 일부 지역 사례에 국한되었다는 제한이 있어, 향후 연구에서는 전국으로 범위를 확대해 지역별 운영 특성을 비교 분석하고 엔데믹 이후 가속화된 디지털 전환 등 최신 트렌드를 반영한 시계열적 변화를 살펴볼 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 운영 실태 규명에 집중함으로써 효과 측정까지 이루어지지 못하였다. 공공도서관 시민서비스의 속성이 서비스 제공자의 개인적 성과나 지역사회의 사회자본 형성 등에 미치는 영향에 대한 다차원적인 효과 측정 연구가 후속적으로 필요하다.

참 고 문 헌

- 경기도사이버도서관 (2020). 도서관과 나. 수원: 경기도사이버도서관.
- 관악중앙도서관 담당자 (2023. 3. 9.). 저자와의 인터뷰 [전화 인터뷰].
- 김근세, 박현신 (2011). 시민서비스의 의의와 성격. 한국행정논집, 23(1), 245-271.
- 김동원 (2005). 자원봉사지원 네트워크에 대한 참여 동기. 한국행정학보, 39(2), 159-180.
- 김성경 (2007). 우리나라 자원봉사자의 적극적 자원봉사참여의 영향요인에 관한 연구: 자원봉사정체감의 조절효과를 중심으로. 한국가족복지학, 21, 167-186.
- 김영석 (2012). 시민들의 도서관 운영 참여를 통한 공공도서관 역량 강화 방안 고찰. 한국도서관·정보

- 학회 하계학술발표대회 자료집, 11-25.
- 김인 (2020). 도시공공서비스론. 서울: 윤성사.
- 김인, 이희태 (1999). 도시 공공서비스 전달에 있어서 자원봉사프로그램의 성과 영향요인 분석. 한국행정논집, 11(3), 733-754.
- 김인식, 오동근 (2005). 대구지역 공공도서관 자원봉사자의 행동요인 분석. 정보관리학회지, 22(2), 185-204.
- 도서관연구소 편 (2013). 2013 도서관 현장 발전 우수사례. 서울: 국립중앙도서관 도서관연구소, 79-113.
- 메모리플래트 (2022). 파주중앙도서관 교하·운정 택지개발지역 기록화사업 결과보고서. 파주중앙도서관 (내부자료).
- 문화체육관광부, 도서관정보정책기획단 (2008). 도서관 자원봉사자 현황 분석.
- 박대준 (2020. 2. 3.). 파주시, 경기도 최초 '민간기록물 관리 조례' 제정. News1.
<https://www.news1.kr/articles/?3831618>
- 박소현 (2019. 10. 16.). 도서관의 숨은 빛을 찾아서: 정보소외계층 사업 사례. 제56회 전국도서관대회, 백스코, 부산.
- 박현신, McBride, A. M. (2013). 시민서비스의 사회적 효과에 대한 영향관계 비교분석: 한국과 미국의 시민서비스 참가자들의 조직활동성을 중심으로. 지방정부연구, 17(3), 335-363.
- 서울도서관 (2021a). 서울북스타트 사업 수혜자 대상 설문조사 결과분석 보고서 (도서관 정책자료 2021-⑦).
- 서울도서관 (2021b). 우수사례를 통해 본, 공공도서관 자원활동가 가치 재이해 (열린 도서관 정책 OPEN LIBRARY POLICY 2021-8).
- 서울도서관 (발행년불명). 서울도서관 홈페이지. <https://lib.seoul.go.kr>
- 서울특별시교육청 (2022). 서울특별시교육청 도서관·평생학습관 「북스타트」 자원활동가 운영 활성화 계획.
- 서울특별시교육청마포평생학습관 (2018). 2018년 마포평생학습관 북멘토단 운영 결과 보고서 (내부자료).
- 서울특별시교육청마포평생학습관 (2022). 2022년 마포평생학습관 북멘토단 운영 결과 보고서 (내부자료).
- 서울특별시교육청양천도서관 (2019). 고등학교 자율동아리 독서강사 지원사업 추진 결과 보고서 (내부자료).
- 서울특별시교육청양천도서관 (2021a). 2021년 그림동화 온라인 방문교육 운영 결과 보고서 (내부자료).
- 서울특별시교육청양천도서관 (2021b). 2021년 서울시교육청 마을결합형도서관 오늘은 책 먹는날 운영 결과 보고서 (내부자료).
- 설문원 (2002). 공공도서관의 자원봉사 활용실태 및 관리모델 연구. 한국문헌정보학회지, 36(1), 233-258.
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2002.36.1.233>
- 송영숙 (2014). 이야기(Storytelling)에서 찾은 1·3세대의 아름다운 소통. 책 읽기를 통해 더 넓은 세상으로!, 제8회 어린이청소년도서관 국제심포지엄 자료집, 31-48.

- 송정애, 임원선 (2012). 지역사회 재능기부 시스템 구축방안에 관한 연구. 한국정책연구, 12(4), 291-308.
- 안인자, 박철완, 김혜주, 박미영 (2009). 국내 공공도서관 문화프로그램 자원봉사자 활동 현황 분석. 한국비블리아학회지, 20(2), 197-208. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2009.20.2.197>
- 우양호 (2009). 공공서비스 관리이론의 한국적 적실성에 관한 연구. 박사학위논문, 부산대학교 대학원.
- 윤희윤 (2007). 도서관 경영패러다임과 기법의 변화. 한국도서관·정보학회지, 38(3), 5-23. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.38.3.200709.5>
- 이고은, 김기영 (2021). 공공도서관 자원봉사자의 참여동기와 지속요인이 자원봉사활동 만족도와 마케팅 의도에 미치는 영향에 대한 연구. 정보관리학회지, 38(1), 87-112. <http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.1.087>
- 이하얀 (2018). 공공도서관 노인사회참여 프로그램 효과에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원.
- 정길영 (2013). 자원봉사론. 서울: 동문사.
- 정종기 (2008). 지방자치행정기관의 시민참여제도에 기초한 공공도서관의 주민참여프로그램에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 39(2), 333-354. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.39.2.200806.333>
- 조미아 (2011). 노인들의 사회활동 참여에 관한 연구: 경기도 은빛독서나눔이 사례를 중심으로. 한국비블리아학회지, 22(4), 169-188. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2011.22.4.169>
- 조윤주 (2008). 자원 봉사를 하는 노인의 심리적 안녕감. 한국생활과학회지, 17(2), 191-205. <http://dx.doi.org/10.5934/KJHE.2008.17.2.191>
- 조찬식 (2011). 공공도서관 자원봉사 운영 및 관리에 관한 연구: 광진구립도서관의 사례를 중심으로. 정보관리연구, 42(1), 173-197. <http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2011.42.1.173>
- 지은정 (2013). 미국 정부의 시민서비스(civic service) 지원동향. 노인인력개발포럼, 10, 49-74.
- 지은정, 금현섭, 하세윤 (2012). 고령화사회 노인의 사회참여 활성화 방안: 노인일자리사업과 자원봉사를 중심으로 (연구-기본-12-04). 한국노인인력개발원.
- 파주시중앙도서관 담당자 (2023. 2. 7.). 저자와의 인터뷰 [전화 인터뷰].
- 한국매니페스토실천본부 편 (2019). 2019 전국 기초단체장 매니페스토 우수사례 자료집. 서울: 한국매니페스토실천본부, 781-788.
- 현외성 (2013). 자원봉사론 강해. 서울: 학지사.
- 홍연숙 (2008). 제주지역 청소년의 자원봉사 참여 실태와 미래 지속의도 분석. 청소년복지연구, 10(2), 1-28.
- Brudney, J. L. (1984). Local coproduction of service and the analysis of municipal productivity. Urban Affairs Quarterly, 19(4), 465-484. <http://dx.doi.org/10.1177/004208168401900405>
- Chapin, L. W. & Denhardt, R. B. (1995). Putting citizens first in Orange County, Florida. National Civic Review, 84(3), 210-215. <http://dx.doi.org/10.1002/ncr.4100840306>

- Clotfelter, C. T. (1999). Why "Amateurs"? Law and Contemporary Problems, 62(4), 1-16.
<http://dx.doi.org/10.2307/1192264>
- Cnaan, R. A. & Amroffell, L. (1994). Mapping volunteer activity. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 23(4), 335-351. <http://dx.doi.org/10.1177/089976409402300404>
- Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: conceptual and empirical considerations. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 25, 364-383.
<http://dx.doi.org/10.1177/0899764096253006>
- Gong, H., Japzon, A. C., & Chen, C. (2008). Public libraries and social capital in three New York city neighbourhoods. Tijdschrift Voor Economische En Sociale Geografie, 99(1), 65-83.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-9663.2008.00440.x>
- Institute for Museum and Library Services (2011). IMLS releases new five year strategic plan: Creating a nation of learners. Available:
<https://www.imls.gov/news/imls-releases-new-five-year-strategic-plan>
- James, W. (1995). The moral equivalent of war. Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology, 1(1), 17-26. http://dx.doi.org/10.1207/s15327949pac0101_4
- Janoski, T. (1998). Citizenship and Civil Society: A Framework of Rights and Obligations in Liberal, Traditional, and Social Democratic Regimes. Cambridge: New York: Cambridge University Press.
- Kranich, N. (2013). Libraries and strong democracy: moving from an informed to a participatory 21st century citizenry. Indiana Libraries, 32(1), 13-20.
- Lehn, C. C. (2018). From Library Volunteer To Library Advocate: Tapping into the Power of Community Engagement. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited.
- McBride, A. M. & Sherraden, M. (2007). Building knowledge on civic service worldwide. In McBride, A. M. & Sherraden, M. eds. Civic Service Worldwide: Impacts and Inquiry. New York: M.E. Sharpe, 3-16.
- McBride, A. M., Benítez, C., & Sherraden, M. (2003). The Forms and Nature of Civic Service: A Global Assessment (CSD Report No. 03-27). Center for Social Development, Washington University.
- Moskos, C. C. (1988). A Call to Civic Service: National Service for Country and Community. New York: Free Press.
- Oh, Dong-Geun (2019). Analysis of the factors affecting volunteering, satisfaction, continuation will, and loyalty for public library volunteers: an integrated structural equation model. Journal of Librarianship and Information Science, 51(4), 894-914.

- <http://dx.doi.org/10.1177/0961000617747338>
- Perry, J. L. & Imperial, M. T. (2001). A decade of service-related research: a map of the field. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30(3), 462-479.
<http://dx.doi.org/10.1177/0899764001303004>
- Perry, J. L. & Thomson, A. M. (2004). *Civic Service: What Difference Does It Make?* Armonk, N.Y.: M.E. Sharpe.
- Putnam, R. D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78. <http://dx.doi.org/10.1353/jod.1995.0002>
- Putnam, R. D., Feldstein, L. M., & Cohen, D. (2003). *Better Together: Restoring the American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Sherraden, M. (2001a, October). Civic Service: Issues, Outlook, Institution Building (CSD Perspective No. 01-18). Washington University, Center for Social Development.
<https://dx.doi.org/10.7936/K7542N2P>
- Sherraden, M. (2001b, September). Service and the Human Enterprise (CSD Perspective No. 01-19). Washington University, Center for Social Development.
<https://dx.doi.org/10.7936/K71C1WCD>
- Wojciechowska, M. D. (2021). The role of public libraries in the development of social capital in local communities: a theoretical study. *Library Management*, 42(3), 184-196.
<http://dx.doi.org/10.1108/LM-10-2020-0139>

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Ahn, In-Ja, Kwak, Chul-Wan, Kim, Hye-Ju, & Park, Mi-Young (2009). Analysis of the status of volunteer activities in cultural programs of public libraries in Korea. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(2), 197-208.
<http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2009.20.2.197>
- Cho, Chan-Sik (2011). A study on the volunteer activity management of public libraries: a case of Kwangjin Public Library. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 42(1), 173-197. <http://dx.doi.org/10.1633/JIM.2011.42.1.173>
- Cho, Mi-Ah (2011). A study on the social activity participation of the elderly: focusing on the Gyeonggi-do Silver Reading Sharing case. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 22(4), 169-188. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2011.22.4.169>

- Cho, Yoon-Joo (2008). Psychological well-being of the elderly who volunteer. *Korean Journal of Human Ecology*, 17(2), 191-205. <http://dx.doi.org/10.5934/KJHE.2008.17.2.191>
- Gwanak Central Library Staff (2023, March 9). Interview by author [Telephone conversation].
- Gyeonggi-do Cyber Library (2020). *Library and Me*. Suwon: Gyeonggi-do Cyber Library.
- Hong, Yeon-Suk (2008). Analysis of the status of volunteer participation and future continuity intention of youth in Jeju region. *Journal of Adolescent Welfare*, 10(2), 1-28.
- Hyun, Oi-Sung (2013). *Lectures on Theory of Volunteering*. Seoul: Hakjisa.
- Jeong, Gil-Young (2013). *Theory of Volunteering*. Seoul: Dongmunsa.
- Jeong, Jong-Ki (2008). A study on citizen participation programs of public libraries based on the citizen participation system of local government administrative agencies. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(2), 333-354. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.39.2.200806.333>
- Ji, Eun-Jeong (2013). Trends in U.S. government support for civic service. *Senior Human Resources Development Forum*, 10, 49-74.
- Ji, Eun-jeong, Geum, Hyeon-seop, & Ha, Se-yun (2012). *Strategies for Activating the Social Participation of Older Adults in an Aging Society: Focusing on Senior Job Programs and Volunteering* (Research Report No. 12-04). Korea Labor Force Development Institute for the Aged.
- Kim, Dong-Won (2005). Participation motivation for volunteer support networks. *Korean Public Administration Review*, 39(2), 159-180.
- Kim, In & Lee, Hee-Tae (1999). An analysis of the performance influencing factors of volunteer programs in the delivery of urban public services. *Korean Public Administration Quarterly*, 11(3), 733-754.
- Kim, In (2020). *Theory of Urban Public Services*. Seoul: Yoonseongsa.
- Kim, In-Sik & Oh, Dong-Geun (2005). Behavioral analysis of public library volunteers in Daegu. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(2), 185-204.
- Kim, Keun-Sei & Park, Hyeon-Shin (2011). The meaning and characteristics of civic service. *Korean Public Administration Quarterly*, 23(1), 245-271.
- Kim, Sung-Kyung (2007). A study on the factors influencing active volunteer participation of Korean volunteers: focusing on the moderating effect of volunteer identity. *Journal of Family and Welfare*, 21, 167-186.
- Kim, Young-Seok (2012). A study on the ways to strengthen the capacity of public libraries through citizens' participation in library operation. *Proceedings of the Summer Conference*

- of the Korean Library and Information Science Society, 11-25.
- Korea Manifesto Center, ed. (2019). 2019 Collection of Best Practices in Local Government Head Manifestos. Seoul: Korea Manifesto Center, 781-788.
- Lee, Go-Eun & Kim, Gi-Yeong (2021). A study on the effects of participation motivation and continuity factors of public library volunteers on volunteer satisfaction and marketing intention. Journal of the Korean Society for Information Management, 38(1), 87-112.
<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2021.38.1.087>
- Lee, Ha-Yan (2018). A Study on the Effectiveness of Social Participation Programs for the Elderly in Public Libraries. Master's thesis, Chung-Ang University.
- Library Research Institute, National Library of Korea, ed. (2013). 2013 Best Practices in Library Field Development. Seoul: Library Research Institute, National Library of Korea, 79-113.
- Memory Plant, Inc. (2022). Result Report on the Documentation Project of the Gyoha and Unjeong Residential Development Areas of Paju Central Library. Paju Central Library (Internal document).
- Ministry of Culture, Sports and Tourism, Library Policy Division (2008). An Analysis of the Status of Library Volunteers.
- Paju City Central Library Staff (2023, February 7). Interview by author [Telephone conversation].
- Park, Dae-Jun (2020, February 3). Paju City enacts Province's first 'Private Records Management Ordinance'. News1. <https://www.news1.kr/articles/?3831618>
- Park, Hyeon-Shin & McBride, Amanda Moore (2013). A comparative analysis of the impact on social effects of civic service: focusing on the organizational activity of civic service participants in Korea and the US. The Korean Journal of Local Government Studies, 17(3), 335-363.
- Park, So-hyeon (2019, October 16). Finding the hidden light of libraries: Cases of programs for the information-disadvantaged, 56th National Library Conference, BEXCO, Busan.
- Seoul, Moon-Won (2002). A study on the status of volunteer use and management models in public libraries. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 36(1), 233-258. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2002.36.1.233>
- Seoul Metropolitan Library (2021a). Survey Result Analysis Report on Beneficiaries of the Seoul Bookstart Program (Library Policy Report No. 2021-7).
- Seoul Metropolitan Library (2021b). Re-understanding the Value of Public Library Volunteers through Best Practices (Open Library Policy Report No. 2021-8).
- Seoul Metropolitan Library (n.d.). Seoul Metropolitan Library website. Available:

<https://lib.seoul.go.kr>

- Seoul Metropolitan Office of Education (2022). Plan for Vitalizing the Operation of 'Bookstart' Volunteers in Libraries and Lifelong Education Centers of the SMOE.
- Seoul Metropolitan Office of Education, Mapo Lifelong Learning Center (2018). 2018 Result Report on the Operation of the Mapo Lifelong Learning Center Book Mentor Group (Internal document).
- Seoul Metropolitan Office of Education, Mapo Lifelong Learning Center (2022). 2022 Result Report on the Operation of the Mapo Lifelong Learning Center Book Mentor Group (Internal document).
- Seoul Metropolitan Office of Education, Yangcheon Library (2019). Result Report on the Reading Instructor Support Project for High School Autonomous Clubs (Internal document).
- Seoul Metropolitan Office of Education, Yangcheon Library (2021a). 2021 Result Report on the Operation of Online Picture Book Outreach Education (Internal document).
- Seoul Metropolitan Office of Education, Yangcheon Library (2021b). 2021 Result Report on the Operation of the Seoul Metropolitan Office of Education's Community-Linked Library "Today Is a Book-Eating Day" Program (Internal document).
- Song, Jung-Ae & Lim, Won-Sun (2012). A study on the establishment of a talent donation system in the local community. *Korean Policy Studies Review*, 12(4), 291-308.
- Song, Young-Sook (2014). Beautiful communication between the first and third generations found in storytelling. *Proceedings of the 8th International Symposium on Children's and Youth Libraries: Reading Our Way to a Wider World!*, 31-48.
- Woo, Yang-Ho (2009). A Study on the Korean Relevance of Public Service Management Theories. Doctoral dissertation, Pusan National University.
- Yoon, Hee-Yoon (2007). Changes in library management paradigms and techniques. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(3), 5-23.
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.38.3.200709.5>