

학교도서관의 학부모 자원봉사자 만족도 연구

- 안양·과천시 지역 초등학교 도서관을 중심으로 -

A Study on the Satisfaction of Parent Volunteers in School Libraries: Centered on Elementary School Libraries in Anyang-Gwacheon Area

장혜란(Hye-Rhan Chang)*

이세진(Se-Jin Lee)**

목 차

| | |
|-----------------------|-------------------|
| 1. 서론 | 4.1 만족도 기초통계 분석 |
| 2. 이론적 배경 | 4.2 개인적 배경과 만족도 |
| 2.1 학교도서관의 자원봉사활동 | 4.3 봉사활동 경험과 만족도 |
| 2.2 자원봉사활동과 만족도 | 4.4 자원봉사 교육과 만족도 |
| 2.3 학부모 자원봉사에 관한 선행연구 | 4.5 봉사자 대인관계와 만족도 |
| 3. 연구 방법 | 5. 결론 및 제언 |
| 4. 데이터 분석 결과 | |

초 록

학교도서관 학부모 자원봉사자들의 봉사활동과 만족도를 파악하기 위하여 안양·과천시 지역 34개 초등학교 자원봉사자를 대상으로 개인적 배경, 봉사활동 경험, 봉사교육, 대인관계, 만족도 등에 관한 조사를 수행하고 분석하였다. 2011년 11월 2주간 수행된 설문조사에 524명이 응답하였으며(응답률 60.6%), 데이터는 기술적 통계, t검증, 분산분석, 상관관계로 분석하였다. 학부모 자원봉사자는 여성, 36-40세, 대졸이 가장 많고, 봉사기간은 7-12개월, 최근 6개월간 봉사빈도는 6회 미만, 봉사시간은 6시간 이하가 많다. 74.0%가 사전교육을 받았으며, 50.9%가 계속교육 경험이 있다. 봉사활동에 관한 전체 만족도는 5점 척도에 3.64점이다. 만족도 분석 결과, 성별, 학력, 봉사활동과 계속교육 수준에 따른 만족도의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 여성, 고학력, 봉사 경력이 많을수록 만족도가 높다. 대인관계 요인과 만족도의 관계는 정적 상관관계가 있으며, 동료 봉사자와의 관계가 원만할수록 만족도가 높다. 분석 결과에 기초하여, 봉사활동의 효과와 만족도 향상을 위한 자원봉사자 관리방안을 제언하였다.

ABSTRACT

The purpose of this study was to assess the activities and satisfaction of school library parent volunteers. The questionnaire survey, which consisted of questions regarding personal background, volunteering experience, training, interpersonal relation, and satisfaction, was administered for two weeks in November 2011 to volunteers in 34 elementary schools in Anyang and Gwacheon area. Data collected from 524 volunteers (response rate was 60.6%) were analyzed by descriptive statistics, t-test, ANOVA, and correlation analysis. Most of the volunteers were female, 36-40 in age, and with college education. The biggest group had seven to 12 months volunteering experience, less than six hours, and frequencies for the last six months. Seventy-four percent had training before the volunteer service and 50.9% had continuing education experience. The mean score of satisfaction was 3.64 on a five-point Likert scale. There were significant statistical differences in satisfaction, depending on sex, education, level of volunteering experience, and continuing education. There was a positive correlation between interpersonal relationship and satisfaction. Based on the results, recommendations for systematic volunteer management were suggested to improve effectiveness and satisfaction.

키워드: 학교도서관, 학부모 자원봉사자, 만족도, 초등학교

School Libraries, Parent Volunteers, Satisfaction, Elementary Schools

* 상명대학교 문헌정보학과 교수(chrhan@smu.ac.kr) (제1저자)

** 안양초등학교 사서(jiniya0527@naver.com) (공동저자)

논문접수일자: 2012년 1월 18일 최초심사일자: 2012년 1월 20일 게재확정일자: 2012년 2월 8일
한국문헌정보학회지, 46(1): 183-200, 2012. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2012.46.1.183]

1. 서론

학교도서관은 고등학교 이하의 각급 학교에서 학생과 교원의 학습·교수활동 지원을 목적으로 하는 도서관이다. 학교도서관에서는 타도서관과 마찬가지로 정보자료를 수집하고 조직하여 이용자들에게 제공하는 기본적인 역할과 동시에 교과활동과 관련된 교육적인 기능이 강조되고 있다.

지난 10여 년에 걸쳐 학교도서관에 대한 관심은 계속 높아져 왔다. 정부에서는 2003년부터 5년간 총 3,000억원을 들여 학교도서관의 기본시설과 장서 확충, 활용 프로그램 강화, 전담 관리인력 배치 및 전문성 제고, 민관협력체계 구축을 내용으로 한 『학교도서관 활성화 종합방안』을 시행한 결과, 2002년 80.4%이었던 학교도서관의 설치율이 2008년에는 94%로 증가되었고, 2010년 현재 학교도서관 설치율은 98.4%에 이르게 되었다(국회 2011).

그러나 많은 예산을 들여 최신 시설과 설비를 갖추고 장서를 확충하는 등의 외형적 성장을 거두었음에도 불구하고, 핵심적이라고 할 수 있는 인력 문제가 상대적으로 소홀히 다루어져서, 학교도서관은 더 큰 성과를 달성하는 차원으로 발전하지 못하고 있다.

대부분의 학교도서관은 사서 또는 담당교사 1인 체제로 운영되고 있다. 학교도서관 사서는 도서관 운영 외에 학생들의 정보활용능력 함양과 독서활동을 계획하고 지도하는 업무를 수행해야 하므로, 부족한 인력의 부분을 자원봉사활동에 의존하고 있다. 따라서 자원봉사자는 학교도서관의 중요한 인적자원을 구성하고 있으며, 학생의 연령대가 낮은 초등학

교 도서관에서는, 주로 학부모가 자원봉사자로 활동한다.

최근 우리사회의 자원봉사활동은 드라마틱한 변화를 겪고 있다. 자원봉사자는 모든 비영리기관의 중요한 부분이 되었으며, 도서관계에서도 새로운 도전과 기회를 제공하고 있다. 자원봉사활동은 사회적 의무감이나 주위의 강요에 의해 이루어지는 활동이 아니다. 그러므로 자원봉사자 스스로의 봉사활동에 대한 심리적, 정서적 만족은 자원봉사활동의 효과를 측정하는 척도가 되며, 자원봉사자를 활용하는 기관에서는 참여자들이 봉사과정에서 만족할 수 있는 관리 방안을 모색해야 한다. 우리나라에서 수행된 학교도서관 관련 연구 중 자원봉사자에 관한 연구는 주로 봉사활동 현황, 활성화 방안, 사서 및 자원봉사자의 인식에 집중되어 있으며, 자원봉사자의 만족도를 체계적으로 조사하여 분석한 연구는 찾아보기 어렵다.

본 연구의 목적은 초등학교 도서관에서 자원봉사활동을 하는 학부모 자원봉사자를 대상으로 설문조사를 수행하여 분석함으로써 봉사활동 현황을 파악하고, 개인적 배경, 봉사 경험, 봉사 관련 교육, 대인관계 등 다양한 요인과 만족도의 관계를 구명하는 데 있다. 이와 같은 연구 결과는 자원봉사 활동의 효과를 입증할 뿐 아니라 만족도의 차이를 초래하고 영향을 미치는 요인을 식별하며, 이를 바탕으로 자원봉사자들의 만족도를 향상시키는 효율적인 학교도서관 학부모 자원봉사자 운영방안을 제시할 수 있을 것으로 보인다.

2. 이론적 배경

2.1 학교도서관의 자원봉사활동

학교도서관 자원봉사자에 대한 초기 연구가 드문 편이지만, 학교도서관이 발전한 미국에서는 1950년대에 학생 수 증가와 교사 부족 현상을 극복하기 위하여 자원봉사가 시도되었으며, 그 후, 60년대와 70년대를 통하여 활성화된 것으로 나타나 있다(Bennett 1984). 1971년 미국 도서관협회가 도서관 자원봉사에 대한 『Guidelines for Using Volunteers in Libraries』를 제시한 이후, 도서관 자원봉사는 체계를 갖추고 사회 안에서 널리 수용되었다. 1976년의 발표에 따르면, 당시 미국에는 약 250만 명의 도서관 자원봉사자가 있었으며, 그 중 약 25만 명이 학교도서관에서 봉사하고 있는 것으로 나타나 있다(McCauley 1976).

우리나라의 자원봉사활동은 1960년대 이후 적십자 운동으로 조직화되었으며, 1978년 사회복지협의회가 발족되었고, 1980년대에 한국여성개발원의 자원봉사인력은행과 서울올림픽조직위원회의 자원봉사단이 설립됨에 따라 국민 의식이 고조되었다. 1990년대 이후에는 자원봉사활동이 양적으로 현저히 늘어났으며, 2005년 『자원봉사활동기본법』(법률 제 8852호) 제정과 함께 제도적으로 보편화되었다. 자원봉사는 다양한 복지기관을 중심으로 진행되어 왔으며, 사회의 다원화에 따라 봉사 영역과 봉사자의 범위 또한 세분화 되었다.

도서관의 자원봉사활동은 비교적 역사가 짧아, 1990년대 중반 이후에 활성화되었고, 2001년에는 한국도서관협회에서 도서관 자원봉사

실태조사와 표준모델을 개발하였다. 『도서관법 시행령』(법률 제 10588호)에 ‘도서관 이용 등에 관한 민간참여 및 자원봉사 활성화’ 조항이 포함되고, 각급 도서관에서 자원봉사자를 활용하기 시작하면서, 최근 도서관 자원봉사자 수가 양적으로 증가하는 추세에 있다.

문화체육관광부에서는, 2007년과 2008년 2회에 걸쳐, 공공도서관 및 학교도서관을 대상으로 자원봉사자 현황조사를 실시하였다. 조사보고서에 따르면(문화체육관광부 2008), 우리나라의 10,149개 학교도서관 중 53.06%인 5,385관이 조사에 참여하였고, 그 중 46%인 2,483관이 자원봉사자를 활용하고 있는 것으로 나타나 있다. 자원봉사자 수는 학교도서관 1관 당 26명이나, 주로 경기도와 서울 지역에 편중되어 있다. 학교도서관의 자원봉사업무는 운영전반 40%, 열람봉사 34%로 주로 단순 반복적인 일에 치중되어 있다. 자원봉사자의 모집에서 타 기관과의 연계 비율은 2%에 불과하며, 자원봉사자에 대한 교육은 93%의 학교도서관이 실시하고 있지만, 관리자에 대한 교육은 9%밖에 되지 않아, 봉사자를 위한 교육과정 개발과 실행에 대한 문제가 제기되고 있다.

학교도서관은 지역 주민에게 개방하여 지방단체로부터 추가 인력을 지원받지 않는 한 1인 체제로 운영되므로, 학부모 자원봉사자의 활용은 불가피한 실정이다. 학교도서관 사서나 담당 교사가 보다 전문적인 업무에 충실할 수 있게 하며, 사회비용의 절감 효과를 초래하고, 자원봉사자들에게는 자아실현과 지역사회 참여를 통한 삶의 만족도를 향상시킬 수 있도록, 초등학교 도서관의 학부모 자원봉사자에 대한 체계적인 관리방안이 필요하다.

2.2 자원봉사활동과 만족도

자원봉사의 어원은 라틴어의 자유의지(voluntas)에서 기원한 것으로 인간의 자발적 의지(will)와 욕망(desire)을 나타낸다. 자원봉사활동에 대한 개념을 살펴보면, 미국의 National Association of Social Workers에서 발행한 Encyclopedia of Social Work에서는 '욕구가 인식되었을 때 어떤 구체적인 이득을 생각하지 않고 사회적 책임의 태도로 행동을 선택하는 것이며, 대가를 기대하거나 의무적으로 행하는 것을 초월하는 것'이라고 정의하였고(Dunn 1995), 영국의 Volunteering Unit은 자원봉사활동이 '자신이나 가족이 아닌 다른 사람을 위해 직접적인 보상 없이, 국가나 기관이 요구하는 것이 아닌 자유로운 선택에 의해 수행하는 활동'이라고 규정하였다(Sheard 1995). 우리나라의 『자원봉사활동기본법』에서는 '개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위'라고 자원봉사활동을 정의하고 있다. 이상과 같은 정의를 종합하여 볼 때, 자원봉사는 공공의 목적을 위해 대가를 바라지 않고 자발적으로 펼쳐지는 자유로운 활동이며 자발성, 무보수성, 복지성의 특성을 지닌다고 할 수 있다.

자원봉사활동이 자원봉사자를 활용하고 있는 기관에 주는 효과성에 대한 측정은 봉사자의 수, 기여도, 시간 등을 화폐 단위로 환산한 계량적 측정이 가능하다. 그러나 자원봉사자 개인에게 주는 효과는 수치로 측정하기 어렵다. 자원봉사 활동이 자원봉사자 개인에게 주는 효과는 물질적 측면 보다 심리적·정서적 측면이 강조되기 때문이다. 자원봉사활동에 대한 인정

과 보상에 다양한 방법이 고려되고 있지만, 대다수의 자원봉사자는 물질적 보상 보다 사회적 인정과 심리적, 정서적 측면의 보상을 더 선호한다는 연구 결과가 있다(서울시정개발연구원 1995).

심리적·정서적 측면을 측정하기 위해 많이 사용되는 개념이 '만족'이다. McCormick(1974)은 조직 내 성원들에 의해 유지되는 태도의 특정 부분집합으로 직무에 대해 성원들이 갖는 감정적 반응인 만족은 개개인의 가치나 욕구와 관련되어 있다고 보았다. Locke(1975)는 만족이란 감정적 반응이기 때문에 내성의 과정에서만 발견되거나 파악되며, 직무만족은 종업원이 자신의 직무에 대해 평가하여 받을 수 있는 긍정적인 감정 상태라고 하였다. 윤익수(1981)는 만족이란 사회체계와 관련하여 일반적 만족과 직무만족으로 구별할 수 있는데, 사회체계의 구성원이 체계에 대하여 갖는 적극적인 감정의 정도가 일반적 만족이라면, 사회체계의 일부로서 조직에 대하여 갖는 만족이 직무만족이라고 정의하였다. Moore(1985)는 자원봉사자의 만족도에 대해 세 가지 가설을 검증하였는데, 자원봉사자들이 무보수로 일하는 것은 자원봉사활동에서 욕구를 충족시킬 수 있기 때문이고, 자원봉사활동에서 욕구가 충족되면 만족을 경험할 것이며, 만족감을 누린다면 자원봉사활동을 계속하게 된다는 것이다.

만족은 개인이 가지는 감정적 반응 또는 태도라고 할 수 있으며, 욕구 충족의 정도로 측정할 수 있고, 자원봉사활동에 있어서도 자원봉사자가 자원봉사활동을 통해서 달성하려고 하는 욕구 충족의 정도로 만족도를 측정할 수 있다. 따라서 이러한 만족도의 개념은 자원봉사활동의

효과를 측정하기 위한 도구로 활용되고 있다.

한편, 자원봉사활동의 만족도는 단순히 자원봉사활동의 효과를 측정하기 위해서 뿐만 아니라, 자원봉사자를 활용하는 기관에게도 중요한 의미를 가진다. 자원봉사자가 활동에 만족하지 않을 경우, 기관의 업무에 차질이 생기거나 봉사대상자에게 서비스가 제대로 전달되지 않을 수 있으며, 결과적으로 기관과 서비스와의 관계에서 생기는 갈등은 봉사 관련자 모두에게 해를 주게 되는 것이다. 만족은 또한 봉사활동의 지속여부에 영향을 미친다. 따라서 기관에서는 자원봉사자들의 불만족을 예방하고 만족을 향상시키기 위하여 만족도와 관계가 있는 요인을 파악할 필요가 있다.

2.3 학부모 자원봉사에 관한 선행연구

사회복지 분야의 다양한 영역과 비교하면 도서관의 자원봉사활동 연구는 상대적으로 미흡한 편이며, 최근에 수행된 연구들은 학교도서관 보다 공공도서관에 집중되어 있다. 초등학교 도서관의 자원봉사활동은 주체가 학부모라는 점에서 다른 유형의 도서관과 차이가 있다. 학부모 자원봉사자를 다룬 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

박문혁(2004)은 학교도서관이 교수-학습정보센터로서의 역할을 담당하기 위해 전담 인력의 배치와 전문성을 제고해야 하며, 전문성 제고의 일환으로 학교도서관의 자원봉사자를 대상으로 한 연수가 필요하다고 주장하였다. 지역교육청별로 학교도서관 활용수업지원단을 구성하여 연수과정을 신설하고, 연수 프로그램을 다양화하며 교내 학부모단체와 협력을 강화하고,

지역사회의 참여를 활성화시켜야 한다고 제언하였다.

이미경(2006)은 안산지역 50개 초등학교 중 학부모 자원봉사자를 활용하고 있는 28개교의 사서와 자원봉사자를 대상으로 자원봉사활동에 대한 인식을 조사하였다. 총 32명의 사서와 158명의 학부모 자원봉사자가 설문에 응답하였으며, 봉사참여 동기에 대한 인식이 차이가 있었고, 사전교육의 필요성은 모두가 인정하였으나, 사전교육의 내용에는 인식 차이가 있었다. 사서와 학부모 자원봉사자의 관계는 서로 호의적이거나, 학부모 자원봉사자에 대한 학교의 대응은 평소 무관심하여 학교 차원의 지속적 관심이 필요하다고 제언하였다.

윤명자(2008)는 대구지역 205개 초등학교 도서관담당 (사서)교사를 대상으로 학부모 자원봉사자의 활용에 대해 설문조사를 수행하였다. 81명의 사서로부터 응답을 받아 분석한 결과, 자원봉사자가 업무 내용에 대해 제대로 인식하지 못한 상태에서 봉사활동이 이루어지는 것으로 나타났다. 지역교육청의 지속적인 교육과 자원봉사자 네트워크 구축의 필요성, 인력풀 가동, 공공도서관과의 연계 협력, 교육인적 자원부의 자원봉사활동에 대한 실비 지원 등을 제언하였다.

정혜선(2009)은 과주지역 초·중학교 중 학부모 자원봉사자를 활용하는 25개 초등학교와 2개 중학교의 사서와 학부모 자원봉사자를 대상으로 설문조사를 수행하였다. 사서 27명과 학부모 자원봉사자 206명의 응답을 분석한 결과, 자원봉사자를 관리·감독 하는 사서의 역할이 무엇보다 중요하며, 봉사활동 지속을 위한 자원봉사자의 사명감이나 책임감을 고취시킬 동기가

부여되어야 하고, 동기부여의 방법으로 교육의 필요성을 주장하였다. 지역교육청의 지원으로 봉사활동에 대한 업무개발, 행사기획, 교육, 평가와 같은 인력관리와 운영 모델 구축을 제언하였다.

장유미(2010)는 밀양지역 사서 미배치 초등학교 5개 학교도서관의 학부모 자원봉사자를 대상으로 조사하였다. 124건의 응답을 분석한 결과, 자원봉사자는 자료에 대한 질문에 대답을 못하거나, 찾아주지 못할 때 봉사활동에 대해 어려움을 느끼며, 수서와 장서점검, 교과와 연계한 도서관 활용수업에서 봉사의 한계가 있지만, 봉사활동이 학교도서관에 매우 도움이 되고, 부족한 인적자원을 보완한다고 여기는 것으로 나타났다.

이상과 같은 학교도서관의 학부모 자원봉사에 관한 선행연구에서는, 주로 학교도서관의 자원봉사자의 활용, 학부모의 참여 동기, 사서와 학부모의 인식에 관한 실태를 조사하여 분석하였으며, 봉사자 교육과 학교 당국 및 정부의 지원 등에 관해 제언하였다. 학교도서관 학부모 자원봉사활동의 효과를 측정하고 효율적인 관리 방안을 도출할 자원봉사자 만족도에 대한 체계적 연구는 수행되지 못하였다.

3. 연구 방법

3.1 조사 대상

본 연구에서는 자원봉사 활용 수준이 높은 경기도의 안양·과천 지역에 있는 초등학교 도서관의 학부모 자원봉사자를 조사 대상으로 하였

다. 경기도에는 총 25개의 교육지원청이 있고, 각 교육지원청 당 평균 45개 초등학교에서 평균 1,387명의 학부모 자원봉사자가 학교도서관에서 봉사하고 있는 것으로 나타나 있다(경기도교육청 2010). 안양·과천지역에는 44개 초등학교가 있으며, 학부모 자원봉사자는 총 1,248명으로, 지역교육청의 평균치와 큰 차이가 없다.

학부모 자원봉사자 현황을 파악하기 위하여 2011년 9월에 구두로 문의한 결과, 44개 초등학교 중 학부모 자원봉사자가 없는 5개교를 제외한 39개교가 조사대상이 되었다. 학기 초에 등록된 학부모 자원봉사자 중에 이사, 취업, 육아 등 기타 개인적인 사정으로 중도에 그만둔 경우가 있어, 실제 활동 봉사자 수는 1,004명이었다. 여러 가지 사정으로 조사에 협조하지 않은 5개교를 제외한 총 34개교 초등학교 도서관의 학부모 자원봉사자 865명을 대상으로 조사를 실시하였다. 조사 대상 34개 초등학교 도서관의 담당자 현황을 살펴보면, 2명의 사서교사와 32명의 사서직원(무기계약직 25명, 기간계약직 7명)으로 구성되어 있다.

3.2 측정도구의 설계

자원봉사활동의 만족도에 관하여 청소년, 대학생, 여성, 중·장년층, 노인 등 참여자에 따라, 보건·의료, 환경·교통, 문화·예술, 국제협력 등 활동분야에 따라 다양한 연구가 수행되었다. 만족도와 관련하여 인구사회적 요인, 봉사참여 동기와 업무, 운영 요인 등이 조사되었으며, 보다 최근에는 봉사활동 경험, 봉사교육, 대인관계 등과 같은 요인들을 다루고 있다. 본 연구에서는 타 분야의 연구결과에 주목하여, 학교도서관 학

부모 자원봉사자 만족도에 작용할 것으로 간주되는, 개인적 배경, 봉사활동 경험, 봉사교육, 대인관계 등 다양한 요소와 자원봉사 만족도를 측정요소로 설정하였다.

학부모 자원봉사자의 개인적 배경으로 성별, 연령, 학력, 직업에 대한 문항을 포함하였다. 봉사활동 경험은 봉사 기간, 횟수, 시간, 이전 봉사 경험 여부에 대한 문항을 포함하였고, 봉사교육에 관하여는 사전교육과 내용, 계속교육 이수 여부와 빈도, 시간, 유형, 도움 정도에 대한 문항을 포함하였다. 대인관계는 자원봉사자와 봉사활동대상자인 학생, 담당교사 또는 사서, 동료 자원봉사자 간의 관계 각각에 대해 3문항씩 총 9개 문항을 포함하였고, 그밖에 참여 동기, 활동 내용, 지속 여부에 관한 문항도 포함하였다.

자원봉사활동의 만족도를 측정하기 위해 Francies(1982)가 제시한 척도를 번안하여 사용한 조희일(1991)과 권지성(1999)의 척도를 본 연구의 대상과 목적에 맞추어 수정하였다.

Francies의 척도는 자원봉사활동의 욕구 혹은 동기에 초점을 두고 있으며, 경험 추구, 사회적 책임감, 사회적 접촉, 타인 기대 부응, 사회적 인정, 사회적 교환, 성취의 일곱 가지로 구성되어 있다. 권지성(1999)이 사용한 척도는 2000년대 들어 김정은(2005), 김은애(2008), 방미혜(2008), 김미선(2009), 정영숙(2009) 등이 축소하여 사용하였다. 본 연구에서는 권지성(1999)이 사용하였던 총 21문항 중 사회복지기관에 해당하는 6개 문항을 제외한 15개 문항을 채택하였다. 선행연구에서 나타난 신뢰도 계수(Cronbach's Alpha)는 0.7013에서 0.9121의 범위이다.

설문지의 내용과 문항 구성은 아래 <표 1>과 같다.

설문지 문항 수는 총 44개이며, 문항 중에는 복수선택 문항이 포함되어 있다. 설문 초안에 대해 배경이 다른 학부모 자원봉사자 3명을 대상으로 사전테스트를 실시하여 사용된 용어와 표현 방식을 응답하기 쉽게 수정하였다.

<표 1> 설문지의 내용과 문항 구성

| 조사영역 | 세부항목 | 문항 수 |
|---------|--|------|
| 개인적 배경 | 성별, 연령, 학력, 직업 | 4 |
| 봉사활동 경험 | 참여 동기 및 경로(2) 봉사 기간, 빈도 및 시간(2) 이전 봉사경험(2) 봉사활동 내용(1) | 7 |
| 봉사 교육 | 사전교육(2)과 계속교육(5) | 7 |
| 인정 및 지원 | 사회적 인정 및 지원 | 1 |
| 대인관계 | 담당교사/사서와의 관계(3) 동료자원봉사자와의 관계(3) 활동대상자와의 관계(3) | 9 |
| 지속 의지 | 봉사활동 지속 의지 | 1 |
| 봉사 만족도 | 경험추구(2), 사회적 접촉(3), 사회적 책임(3) 사회적 인정(2), 타인기대부응(2) 성취(2), 사회적 교환(1) 욕구 | 15 |
| 계 | | 44 |

3.3 데이터 수집 절차

설문지는 안양·과천 지역의 34개 초등학교 도서관담당 사서 또는 사서교사를 통하여 조사 대상자들에게 전달되었으며, 2011년 11월 2일부터 2주간 데이터가 수집되었다. 조사 대상 학부모 자원봉사자 총 865명 중 524명이 응답하여 60.6%의 회수율을 보였다. 불성실한 설문지가 없었으므로 524부 모두 분석에 사용되었고, 설문의 일부를 응답하지 않은 경우는 통계 분석에서 무응답으로 처리하였다.

3.4 통계 분석 방법

각 문항에 대해 기술통계를 분석하였고, 학부모 자원봉사자의 개인적 배경, 봉사경력, 교육에 따른 만족도의 차이는 t검정과 변량분석(ANOVA)을 사용하여 분석하였다. 또한 피어슨상관계 분석을 통하여 학부모 자원봉사자의 대인관계 변인과 봉사활동 만족도의 관계를 살펴보았다. 데이터의 분석을 위하여 SPSSWIN 18.0 통계패키지를 사용하였다.

4. 데이터 분석 결과

4.1 만족도 기초통계 분석

자원봉사활동에 관한 만족도는 경험 추구, 사회적 접촉, 사회적 책임, 사회적 인정, 타인 기대 부응, 성취, 사회적 교환의 일곱 가지 욕구(Francis 1982)가 얼마나 충족되었는가를 측정하였다. 영역에 따라 1~3문항으로 구성되었

으며, 각 문항은 리커트 5점 척도로 되어 있고, 신뢰도 계수(Cronbach's Alpha)는 0.651~0.829의 범위에 있다. 응답자의 자원봉사활동 만족도를 분석한 결과는 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 자원봉사활동 만족도 기초통계 분석

| 구 분 | 사례수 | 평균(표준편차) |
|-------------|-----|-----------|
| 경험 추구 욕구 | 504 | 3.88(.66) |
| 사회적 접촉 욕구 | 502 | 3.62(.68) |
| 사회적 책임 욕구 | 504 | 3.36(.73) |
| 사회적 인정 욕구 | 503 | 3.78(.63) |
| 타인 기대 부응 욕구 | 500 | 3.62(.69) |
| 성취 욕구 | 503 | 3.82(.70) |
| 사회적 교환 욕구 | 496 | 3.60(.75) |
| 만족도 전체 | | 3.64(.60) |

만족도 세부 영역을 보면, '경험 추구 욕구'가 평균 3.88점으로 가장 높고, 다음으로 '성취 욕구'가 평균 3.82점, '사회적 인정 욕구'가 평균 3.78점 순서로 되어 있다. '사회적 접촉 욕구'가 평균 3.62점, '타인 기대 부응 욕구'가 평균 3.62점, '사회적 교환 욕구'가 평균 3.60점으로 중간 정도이며, '사회적 책임 욕구'는 평균 3.36점으로 상대적으로 낮다. 자원봉사활동 만족도 전체 평균은 3.64점으로 '보통'과 '그런 편이다'의 사이에 있다. 동일한 만족도 척도(권지성 1999)를 사용한 다른 연구의 결과와 본 연구의 학부모 자원봉사자 만족도를 비교해 보면, 중·장년층 자원봉사자의 만족도를 조사한 김미선(2009)의 연구에서는 전체 만족도가 평균 3.69점이었으며, 대학생 자원봉사자의 만족도를 조사한 김은애(2008)의 연구에서는 전체 만족도가 평균 3.61점, 학생상담 자원봉사자의 만족도를 조사한 방미혜(2008)의 연구에서는 전체 만족도가

평균 3.66점으로, 약간의 차이가 있으나 유사한 수준이다.

응답자들의 자원봉사 활동 만족도는, 자원봉사자 개인의 자아성장, 지식, 경험 등을 쌓는 것과 관련 있는 '경험 추구 욕구'나 '성취 욕구'에서 높게 나타났다. 응답자들은 사회에 대한 공헌이나 사회 문제를 해결하려는 책임감에서 봉사활동을 하는 이타적인 동기 보다는 자신을 발전시키려는 이기적인 동기로 봉사에 참여하는 것을 알 수 있다.

학교도서관 학부모 자원봉사자를 대상으로 한 선행연구를 살펴보면, 설문 중 1개 문항으로 만족도를 조사한 이미경(2006)의 연구에서는, 응답자 149명 중에서 '매우만족한다'가 12.75%, '만족한다'가 56.38%로 나타났다. 사서미배치 초등학교도서관 자원봉사자를 대상으로 조사한 장

유미(2010)의 연구에서도 1개 문항으로 만족도를 조사하였는데, 자원봉사자 124명 중에서 '매우만족한다'에 54.84%, '만족한다'에 37.10%가 응답하여 비교적 높은 만족도를 나타냈다.

자원봉사활동의 지속 의지에 관한 문항에서는, 응답자의 대부분인 92.1%가 지속적으로 참여할 의사가 있는 것으로 나타났다. 학부모 자원봉사자들은 자녀의 해당 초등학교 재학 중에는, 특별한 이유가 없는 한, 봉사활동을 중단하는 경우는 드물 것으로 보인다.

4.2 개인적 배경과 만족도

응답자의 개인적 배경과 자원봉사활동에 관한 만족도의 차이를 분석한 결과는 다음 <표 3>과 같다.

<표 3> 개인적 배경과 만족도 차이 분석

| 변인 | 구분 | 사례 수 | 비율(%) | 만족도 평균(표준편차) | t or F |
|----|--------|------|-------|--------------|--------|
| 성별 | 남자 | 5 | 1.0 | 3.30(.24) | -3.51* |
| | 여자 | 499 | 99.0 | 3.65(.60) | |
| 연령 | 30-35세 | 64 | 13.5 | 3.50(.57) | 2.15 |
| | 36-40세 | 282 | 59.4 | 3.64(.58) | |
| | 41세- | 129 | 27.2 | 3.69(.64) | |
| 학력 | 중졸 | 2 | 0.4 | 2.94(.00) | 2.47* |
| | 고졸 | 59 | 11.7 | 3.46(.66) | |
| | 전문대졸 | 89 | 17.7 | 3.63(.64) | |
| | 대졸 | 322 | 63.9 | 3.68(.57) | |
| | 대학원졸 | 32 | 6.3 | 3.70(.62) | |
| 직업 | 전업주부 | 427 | 85.1 | 3.61(.60) | 2.76** |
| | 자영업 | 16 | 3.2 | 3.53(.60) | |
| | 전문직 | 25 | 5.2 | 3.80(.54) | |
| | 관리직 | 2 | 0.4 | 4.61(.00) | |
| | 사무직 | 13 | 2.6 | 3.92(.57) | |
| | 서비스직 | 12 | 2.4 | 4.02(.46) | |
| | 일용직 | 2 | 0.4 | 4.08(.00) | |
| | 기타 | 5 | 1.0 | 3.96(.11) | |

*p<0.05, **p<0.01

성별은 여자가 99.0%로 남자에 비해 압도적으로 많다. 성별에 따른 만족도의 차이를 검증한 결과 유의한 차이가 있고($t = -3.51, p < 0.05$), 여자의 평균이 3.65점으로 남자의 평균 3.30점 보다 높다. 연령은 '36세 이상 40세 이하'가 59.4%, '41세 이상'이 27.1%이며, 만족도는 평균 3.50 - 3.69점의 범위에 있다. 연령별 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 없다. 학력은 '대졸'이 63.9%로 가장 많고, 다음으로 '전문대졸'이 17.7%로 대체로 높고, 학력에 따라 만족도에 유의한 차이가 있다($F = 2.47, p < 0.05$). 응답자의 대다수인 85.1%가 전업주부이다. 관리직, 서비스직이 만족도가 높고, 자영업과 전업주부의 만족도는 상대적으로 낮은 편이며, 직업별 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 있다($F = 2.76, p < 0.01$).

4.3 봉사활동 경험과 만족도

응답자의 봉사활동 경험과 자원봉사에 관한 만족도의 차이를 분석한 결과는 다음 <표 4>와 같다.

학부모 자원봉사자의 봉사기간은 '7-12개월'이 49.8%로 가장 많고, 만족도는 '25개월 이상' 봉사한 집단이 평균 3.76점으로 가장 높다. 봉사경력에 따라 만족도에 유의한 차이가 있다($F = 4.09, p < 0.05$). 최근 6개월 간 총 봉사활동 횟수는 '5회 이하'가 37.7%, '6-10회'가 32.1%로, 10회 이하로 봉사한 응답자가 전체의 약 70%를 차지한다. 만족도는 '16-20회'가 평균 3.99점, '21회 이상'이 평균 3.95점으로 높다. 봉사횟수에 따른 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($F = 11.16, p < 0.001$).

<표 4> 봉사활동 경험과 만족도 차이 분석

| 변인 | 구분 | 사례 수 | 비율(%) | 만족도 평균(표준편차) | t or F |
|------------------|---------|------|-------|--------------|---------|
| 봉사경력 | -6개월 | 50 | 9.7 | 3.61(.77) | 4.09** |
| | 7-12개월 | 256 | 49.9 | 3.56(.56) | |
| | 13-24개월 | 91 | 17.7 | 3.75(.59) | |
| | 25개월 - | 116 | 22.6 | 3.76(.56) | |
| 봉사횟수 (최근 6개월) | -5회 | 183 | 37.7 | 3.56(.60) | 11.16** |
| | 6-10회 | 156 | 32.1 | 3.52(.53) | |
| | 11-15회 | 46 | 9.5 | 3.79(.46) | |
| | 16-20회 | 23 | 4.7 | 3.99(.55) | |
| | 21회 - | 78 | 16.0 | 3.95(.60) | |
| 봉사시간 (최근 6개월) | -6시간 | 146 | 30.7 | 3.51(.59) | 7.10*** |
| | 7-12시간 | 132 | 27.8 | 3.68(.58) | |
| | 13-18시간 | 56 | 11.8 | 3.60(.60) | |
| | 19-24시간 | 56 | 11.8 | 3.70(.49) | |
| | 25시간 - | 85 | 17.9 | 3.93(.58) | |
| 타기관 봉사경험 | 유 | 91 | 18.2 | 3.95(.61) | 5.20*** |
| | 무 | 408 | 81.8 | 3.59(.57) | |

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

봉사시간별 만족도는 '25시간 이상'이 평균 3.93점으로 가장 높고, 다음으로 '19-24시간'이 평균 3.70점이며, 봉사시간에 따른 만족도의 차이는 통계적으로 유의하다($F=7.10, p<0.001$). 타기관에서의 자원봉사활동 경험에 관해 응답자의 81.8%가 경험이 없는 것으로 나타났다. 타기관 봉사 유경험자의 만족도 평균은 3.95점으로, 무경험자의 만족도평균 3.59점보다 현저히 높고, 경험유무에 따라 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 있다($t=5.20, p<0.001$).

4.4 자원봉사 교육과 만족도

자원봉사 교육과 자원봉사활동 만족도의 차이를 분석한 결과는 다음 <표 5>와 같다.

응답자의 74.0%가 자원봉사활동에 관한 사

전교육을 받은 것으로 나타났다. 대구시 205개 초등학교 도서관담당교사를 대상으로 조사하였던 윤명자(2007)의 분석 결과를 보면, 응답 도서관(N=81) 중 87.7%에 해당하는 71개교가 봉사자를 대상으로 오리엔테이션을 실시한 것으로 나타났다. 밀양 지역의 사서미배치 초등학교도서관의 자원봉사자를 대상으로 조사하였던 장유미(2010)의 분석에서는, 응답자 124명 중 80.64%가 오리엔테이션에 참가한 것으로 나타났다. 본 조사 결과를 보면 사전교육 이수 비율이 다소 낮아, 학부모 자원봉사자의 26%가 아무런 교육 없이 봉사에 투입되는 교육 부재의 심각성을 알 수 있다. 그러나 사전교육 여부에 따른 만족도는 통계적으로 유의한 차이가 없다.

계속교육은 응답자의 49.1%가 받지 못하였고,

<표 5> 자원봉사 교육과 만족도 차이 분석

| 변인 | 구분 | 사례 수 | 비율(%) | 만족도 평균(표준편차) | t or F |
|-----------|------------|------|-------|--------------|----------|
| 사전교육 여부 | 사전교육 유 | 382 | 74.0 | 3.65(.59) | .37 |
| | 사전교육 무 | 134 | 26.0 | 3.63(.62) | |
| 계속교육 여부 | 계속교육 유 | 262 | 50.9 | 3.78(.56) | 5.50*** |
| | 계속교육 무 | 253 | 49.1 | 3.50(.60) | |
| 계속교육 이수빈도 | 1회 | 67 | 27.0 | 3.65(.58) | 3.48* |
| | 2회 | 83 | 33.5 | 3.77(.56) | |
| | 3회 | 34 | 13.7 | 3.88(.55) | |
| | 4회 이상 | 64 | 25.8 | 3.94(.50) | |
| 계속교육 이수시간 | 1시간 | 30 | 13.6 | 3.52(.66) | 7.32*** |
| | 2시간 | 71 | 32.3 | 3.67(.50) | |
| | 3시간 | 24 | 10.9 | 3.51(.56) | |
| | 4시간 | 22 | 10.0 | 3.96(.51) | |
| | 5-10시간 | 44 | 20.0 | 4.05(.53) | |
| | 11시간 이상 | 29 | 13.2 | 4.05(.46) | |
| 계속교육 도움정도 | 그저 그렇다 | 14 | 5.7 | 3.20(.85) | 11.14*** |
| | 도움이 되었다 | 169 | 69.0 | 3.77(.54) | |
| | 매우 도움이 되었다 | 62 | 25.3 | 3.95(.42) | |

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$

계속교육을 받은 집단의 만족도는 평균 3.78점으로 그렇지 않은 집단의 만족도 평균 3.50점보다 높다. 계속교육 이수 여부에 따라 만족도에 통계적으로 유의한 차이가 있다($t=5.50, p<0.001$).

계속교육을 받았다고 응답한 262명을 대상으로 조사한 결과, 계속교육의 이수 빈도는 '1회' 27.0%, '2회' 33.5%로, 2회 이하 교육받은 응답자가 전체의 약 60%를 차지하지만, '4회 이상' 교육을 받은 응답자도 25.8%로 나타나, 계속교육 이수 실태에 편차가 크다. 계속교육의 이수 빈도에 따른 만족도는 평균 3.65-3.94점의 범위에 있으며, 통계적으로 유의한 차이가 있다 ($F=3.48, p<0.05$).

계속교육의 이수 시간은 '2시간'이라고 응답한 경우가 32.3%로 가장 많고, 다음으로 '5-10시간'이 20.0%, '1시간'이 13.6%의 순이다. 평균 교육시간은 6.35시간이지만 표준편차가 9.96으로 응답자 간의 편차가 크다. 계속교육 이수 시간에 따른 봉사활동 만족도의 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=7.32, p<0.001$). 또한 계속교육에 대해 도움이 되었는지 여부를 조사한 결과, '도움이 되었다'는 응답이 69.0%, '매우 도움이 되었다'는 응답이 25.3%로 대체로 도움이 된 것으로 나타났으며, 계속교육 유용성에 대한 응답자의 인식에 따라 만족도에 통계적으로 유의한 차이가 있다($F=1.14, p<0.01$).

4.5 봉사자 대인관계와 만족도

자원봉사활동의 대인관계는 자원봉사자와 활동대상자와의 관계, 담당 사서 또는 교사와의 관계, 동료 자원봉사자와의 관계, 세 가지로 구분하여 각각 3문항씩 총 9문항을 리커트 5점 척도

로 조사하였다. 신뢰도 계수(Cronbach's Alpha)는 0.794~0.864의 범위에 있다. 대인관계 요인별로 학부모 자원봉사자들의 응답에 대한 기초통계를 분석한 결과는 다음 <표 6>과 같다.

<표 6> 자원봉사자 대인관계 요인별 기초통계 분석

| 구분 | 사례 수 | 대인관계측정치 평균(표준편차) |
|---------------|------|------------------|
| 활동대상자와의 관계 | 516 | 3.71(.65) |
| 담당 사서/교사와의 관계 | 517 | 4.26(.62) |
| 동료 자원봉사자와의 관계 | 490 | 3.86(.72) |

활동대상자인 학생들과의 관계, 학생들의 고마움 표시, 학생들의 만족 표시 등에 대해 조사한 자원봉사자와 활동대상자와의 대인관계 측정치 평균은 3.71점으로 나타났다. 자원봉사활동을 관리 감독하는 담당 사서 또는 교사의 친절과 접근성, 수용성, 명확성에 대해 조사한 자원봉사자와 사서/교사와의 대인관계 측정치 평균은 4.26으로 나타났다. 동료 자원봉사자들과의 관계에 대해 상호 이해, 친교, 협력에 대해 조사한 자원봉사자와 동료자원봉사자들과의 대인관계 측정치 평균은 3.86으로 나타났다.

응답자들의 대인관계측정치는 담당 사서 또는 교사와의 관계에서 가장 높아 원만한 관계로 나타났으며, 그 다음이 동료 자원봉사자와의 관계이고, 활동대상자인 학생들과의 관계가 상대적으로 낮게 나타났다.

응답자들의 대인관계 요인과 봉사활동 만족도 간의 관계를 파악하기 위하여 상관관계 분석을 수행한 결과가 <표 7>에 나타나 있다.

<표 7>에 나타난 바와 같이, 모든 대인관계 요인이 봉사활동 만족도와 비교적 높은 상관관계

〈표 7〉 자원봉사자 대인관계와 만족도 상관관계 분석

| | 활동대상자 관계 | 담당 사서/교사 관계 | 동료자원봉사자 관계 |
|-----|----------|-------------|------------|
| 만족도 | .50*** | .44*** | .52*** |

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

가 있는 것으로 나타났다. 자원봉사자의 대인관계 중 만족도와 가장 큰 상관관계가 있는 것은 동료 자원봉사자와의 대인관계이다($r=0.52$). 동료자원봉사자와 관계가 좋을수록 또는 원만할수록, 자원봉사활동에 대한 만족도가 높아진다. 다음으로 활동대상자인 학생과의 대인관계와 만족도는 상관계수 0.50이다. 사서 또는 사서교사와의 대인관계와 만족도의 상관계수는 비교적 낮은 0.44로 나타나, 동료자원봉사자나 학생과의 대인관계보다 자원봉사활동의 만족도에 영향을 덜 미치는 것을 알 수 있다.

5. 결론 및 제언

최근 학생과 교사의 교수-학습을 지원하는 학교도서관에 대한 관심은 정책적인 지원과 함께 높아지고 있지만, 1인사서 체제인 대부분의 학교도서관은 업무의 상당 부분을 자원봉사활동에 의지하고 있으며, 초등학교 도서관에서는 학부모들이 자원봉사자로 활동하고 있다. 본 논문의 목적은 학부모 자원봉사자의 현황과 활동 그리고 봉사활동 만족도를 조사·분석함으로써 자원봉사활동의 효과를 측정하고 효율적인 관리 방안을 제시하는 데 있다. 안양·과천지역의 34개 초등학교 도서관의 학부모 자원봉사자 865명을 대상으로 2011년 11월 개인적 배경, 봉사활동 경험, 봉사교육, 대인관계, 봉사활동 만족

도 등에 관한 설문조사를 실시하여 총 524명의 응답을 분석한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 학부모 자원봉사자의 99.9%는 여자이고, 연령은 36세-40세가 59.4%로, 자녀가 입학할 즈음 봉사를 시작하는 경우가 많으며, 학력은 전문대학 졸업 이상이 87.9%로 높은 편이고, 직업은 85.1%가 전업주부이다. 봉사활동 경험을 보면, 봉사기간은 7개월-12개월, 봉사횟수는 최근 6개월간 10회 이하, 봉사시간은 12시간 이하가 가장 많아 자원봉사자의 과반수가 학기초에 활동을 시작하고, 한 달에 1~2회 정도로 봉사하는 것을 알 수 있다. 자원봉사자의 74.0%가 사전교육을 받았으며, 과반수가 계속교육을 받았지만, 계속교육이수 빈도는 2회 이하, 시간은 2시간 이하가 지배적이며, 편차가 심하다. 계속교육이수자의 94.3%가 계속교육의 유용성에 대해 매우 긍정적이다. 자원봉사자의 대인관계는 담당 사서 또는 교사와의 관계가 5점척도에서 4.26점으로 가장 높고, 그 다음이 동료와의 관계, 학생과의 관계로 나타났다.

둘째, 경험추구, 사회적 접촉, 사회적 책임, 사회적 인정, 타인 기대 부응, 성취, 사회적 교환영역으로 세분하여 만족도를 측정된 결과, '경험추구 욕구'가 평균 3.88점으로 가장 높고, 다음으로 '성취 욕구'가 평균 3.82점, '사회적 인정 욕구'가 평균 3.78점 순서로 되어 있다. '사회적 접촉 욕구'가 평균 3.62점, '타인 기대 부응 욕구'가 평균 3.62점, '사회적 교환 욕구'가 평균 3.60점으로

로 중간 정도이며, '사회적 책임 욕구'는 평균 3.36점으로 상대적으로 낮다. 자원봉사활동 만족도 전체 평균은 3.64점으로 '보통'과 '그런 편이다'의 사이에 있다. 한편 전체 응답자의 92.1%가 자원봉사활동을 지속할 의지가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 학부모 자원봉사자의 자원봉사활동 만족도 차이를 분석한 결과, 개인적 배경 중 성별($t = -3.505, p < 0.05$), 학력($F = 2.467, p < 0.05$), 직업($F = 2.759, p < 0.01$)에 유의한 차이가 있고, 연령별로는 유의한 차이가 없다. 남자보다 여자 자원봉사자의 만족도가 높고, 고학력일수록 만족도가 높았지만, 학부모 자원봉사자의 대다수인 전업주부의 만족도는 조사한 직업군 중 두 번째로 낮은 만족도를 보였다. 봉사활동 경험에 따른 만족도는, 봉사 기간($F = 2.711, p < 0.05$), 횟수($F = 11.161, p < 0.001$), 시간($F = 7.098, p < 0.001$)에 따라 모두 유의한 차이가 있고, 봉사활동 수준에 따라 만족도가 높고, 타기관 봉사경험 여부에 따라서는 만족도에 유의한 차이가 있다($t = 5.201, p < 0.001$). 봉사활동에 관한 사전교육 여부에 따라 만족도는 유의한 차이가 없지만, 계속교육 이수 여부는 만족도에 유의한 차이가 있다($t = 5.498, p < 0.001$). 계속교육을 받은 집단이 만족도가 높고, 횟수($F = 3.479, p < 0.05$)와 시간($F = 7.316, p < 0.001$)에 따라 유의한 차이가 있다. 또한 계속교육 유용성에 대한 인식에 따라 만족도에 유의한 차이가 있다($F = 1.135, p < 0.01$). 자원봉사자의 대인관계와 만족도에 대해 상관관계 분석을 한 결과, 모든 요인에서 비교적 높은 정적 상관관계가 있으나, 동료 자원봉사자와의 관계가($r = 0.52, p < 0.001$) 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상과 같은 분석결과를 토대로 다음과 같은 제언이 가능하다.

첫째, 학부모 자원봉사자들은 전업주부가 대부분이나 대체로 대졸 이상 학력으로 교육 수준이 높고, 학력과 직업에 따라 만족도에 유의한 차이가 있다. 또한 경험 추구하고 성취 욕구가 강하여, 단순 보조 활동은 욕구를 충족시키기 어려울 것으로 보인다. 학교도서관의 업무는 도서관 운영에 한정된 것이 아니라, 정보리터러시 함양은 물론 독서활동의 계획과 지도, 그리고 보다 최근에는 창의적 체험활동까지 포함하게 되었다. 학부모 봉사자의 업무 배치 과정에서 봉사자 특성, 교육 수준, 전공, 봉사 경험 등을 고려하여 만족도를 높이고 봉사활동의 효과를 향상시킬 수 있을 것이다.

둘째, 학부모 자원봉사자를 위한 체계적인 교육 프로그램을 계획할 필요가 있다. 사전교육을 전혀 받지 못하고 봉사활동을 시작한 학부모가 전체의 1/4이며, 자원봉사자의 과반수는 계속교육을 이수한 경험이 없다. 사전교육은 반드시 봉사에 선행되어야 하며, 만족도에 유의한 차이를 가져오는 계속교육이 충분히 이루어져야 한다. 자원봉사 교육은 보다 전문적 업무에 투입될 수 있도록 형식적인 단순성을 지양하고, 개별 학교도서관 차원을 벗어나 교육청 및 지방자치단체와 연계하여, 영역별 수준별로 체계화되어야 할 것이다. 자원봉사는 이타적인 동기에서 시작되지만, 본 조사의 응답자인 학부모들에서는 이기적 욕구가 더욱 높게 나타났다. 자원봉사자들이 교육을 통해 자긍심을 갖고 봉사에 임하게 되면, 만족도를 향상시킬 수 있고 나아가 도서관 서비스 발전을 초래할 수 있을 것이다.

셋째, 학부모 자원봉사자들의 대인관계는 모

두 만족도와 밀접한 관계가 있다. 학부모들은 담당 사서 또는 교사와의 관계에 긍정적으로 응답하였으나, 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 자원봉사자 동료들 간의 관계로 나타났다. 학교도서관은 학부모 봉사자들이 어울리면서 즐겁게 활동할 수 있는 볼런테어먼트의 개발과 지원에 관심을 가져야 할 것이다. 학부모 자원봉사자들이 조직에 대한 소속감을 가질 수 있도록 온라인/오프라인 커뮤니티 활동을 통해 친목을 도모하고 모임이 가능하도록 편의시설을 제공할 필요가 있다.

초등학교 도서관은, 획기적인 변화가 없는 한 주어진 역할과 기능을 효과적으로 달성하기 위

해 학부모의 자원봉사활동에 계속 의존할 것이다. 학부모 자원봉사자의 관리는 인적자원 활용에 대한 인사관리에 해당되는 것이며, 체계적인 운영과 관리가 이루어지지 않는다면, 성과를 기대하기 어렵다. 학교도서관 학부모 자원봉사자들을 효율적으로 관리하기 위하여, 국내 다른 관중에 대한 선행연구(조찬식 외 2009)나 외국의 선행연구(Todaro and Smith 2006) 등을 참조하여 자원봉사자의 모집과 선발, 배치, 교육, 평가, 지원 등에 대한 구체적인 지침서가 마련된다면, 학교 당국은 물론, 담당 사서와 교사, 그리고 자원봉사자들에게 유용할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- [1] 경기도교육청. 2010. 『학교도서관 현황조사』.
- [2] 국회. 이찬열 외. 2011. 『학교도서관진흥법 일부개정법률안』. 2011. 1. 26.
- [3] 권지성. 1999. 『자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동 만족도』. 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 사회복지학과.
- [4] 김미선. 2009. 『중·장년층 자원봉사자의 만족도 연구』. 석사학위논문, 가야대학교 행정대학원, 사회복지학과.
- [5] 김은애. 2008. 『기업후원 대학생자원봉사자의 만족도 영향 요인 연구』, 석사학위논문, 숭실대학교 대학원, 사회복지학과.
- [6] 김정은. 2005. 『기업 자원봉사활동의 만족도 향상을 위한 지원방안에 관한 연구』. 석사학위논문, 대구대학교 대학원, 사회복지학과.
- [7] 문화체육관광부 도서관정보정책기획단. 2008. 『도서관 자원봉사자 현황 분석』. 서울: 문화체육관광부.
- [8] 박문혁. 2004. 『인적자원개발을 위한 학교도서관의 기능 및 역할에 관한 연구』. 석사학위논문, 고려대학교 교육대학원, 교육행정 및 고등교육학과.
- [9] 방미혜. 2008. 『학생상담자원봉사자의 성격특성과 봉사활동 만족도 연구』. 석사학위논문, 경남대학교 행정대학원, 사회복지학과.

- [10] 서울시정개발연구원. 1995. 『서울시 자원봉사자 활용증진방안에 관한 연구』. 서울: 서울시정개발연구원.
- [11] 안양과천교육지원청. 2011. 『안양과천지역 학교도서관 현황조사』.
- [12] 윤명자. 2007. 『학교도서관의 학부모 자원봉사자 활동에 관한 분석적 연구: 대구광역시 초등학교 도서관을 중심으로』. 석사학위논문, 계명대학교 교육대학원, 사서교육학과.
- [13] 윤익수. 1981. 『공무원의 만족도와 관여도에 관한 연구: 철도청 소속 하급공무원을 중심으로』. 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 행정학과.
- [14] 이미경. 2006. 『학부모 자원봉사활동에 대한 사서와 자원봉사자의 인식에 관한 연구 -안산지역 초등학교 도서관을 중심으로』. 석사학위논문, 경기대학교 교육대학원, 사서교육학과.
- [15] 장유미. 2010. 『사서 미배치 학교도서관의 학부모 자원봉사활동에 관한 연구』. 석사학위논문, 신라대학교 교육대학원, 도서관교육학과.
- [16] 정영숙. 2009. 『호스피스 자원봉사자 활동의 만족도 연구』. 석사학위논문, 한양대학교 행정·자치대학원, 사회복지학과.
- [17] 정혜선. 2008. 『효율적인 학교도서관 운영을 위한 학부모 명예사서의 활동에 관한 연구: 과주지역 초·중 학교도서관을 중심으로』. 석사학위논문, 대전대학교 교육대학원, 사서교육학과.
- [18] 조찬식 외. 2009. 『도서관 자원봉사자 활성화를 위한 교육프로그램 개발』. 서울: 문화체육관광부.
- [19] 조휘일. 1991. 『한국사회복지분야의 자원봉사행동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구』. 박사학위논문, 숭실대학교 대학원, 사회복지학과.
- [20] 한국도서관협회. 2001. 『도서관 자원봉사 실태조사 및 봉사표준모델개발』. 서울: 한국도서관협회.
- [21] Bennett, L. L. 1984. *Volunteers in the School Media Center*. Littleton, Co: Libraries Unlimited.
- [22] Dunn, Patricia C. 1995. "Volunteer management." In *Encyclopedia of Social Work*. Edited by National Association of Social Workers. Washington, DC: NASW Press.
- [23] Francies, G. R. 1982. *The Volunteer Needs Profile*. Madison: University of Wisconsin.
- [24] Locke, E. A. 1975. "Personal attitudes and motivation." *Annual Review of Psychology*, 26: 457-480.
- [25] McCauley, E. 1976. "Volunteers? Yes." *School Library Journal*, 22: 29-33.
- [26] McCormick, E., & Duniel, I. 1980. *Industrial Psychology*. 7th ed. Englewood Cliffs, IL: Prentice-Hall.
- [27] Moore, L. F. 1985. *Motivating Volunteers*. Vancouver: Vancouver Volunteer Center.
- [28] Sheard, J. 1995. *An Introduction of Voluntary Sector: From Lady Bountiful to Active Citizen*. London: Routledge.
- [29] Todaro, J., & Smith, M. L. 2006. *Training Library Staff and Volunteers to Provide Extraordinary Customer Service*. New York: Neal-Schuman.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Gyeonggi Provincial Office of Education, 2010. *School Library Survey*.
- [2] Korea National Assembly. Lee, Chan-Yeol, et al. 2011. *Revision Initiative on School Library Law*. 2011. 1. 26.
- [3] Kwon, Ji-Sung. 1999. *The Effect of Volunteer Participation Type on the Satisfaction of University Student Volunteers*. M.A. thesis, Seoul National University.
- [4] Kim, Mi-Seon. 2009. *A Study of Middle-aged Men and Women Volunteers Satisfaction*. M.A. thesis, Kaya University.
- [5] Kim, Eun-Ae. 2008. *Study on Satisfaction of Undergraduate Volunteer Students Sponsored by Corporations*. M.A. thesis, Soongsil University.
- [6] Kim, Jung-Eun. 2005. *The Research Regrading a Company Support System to Enhance Satisfaction of Volunteer Workers*. M.A. thesis, Daegu University.
- [7] Ministry of Culture, Sport and Tourism. 2008. *An Analysis of the Volunteers Activities in Library*. Seoul: Ministry of Culture, Sport and Tourism.
- [8] Park, Moon-Hyeok. 2004. *A Study of School Library Functions and Roles for Development of Human Resources*. M.A. thesis, Korea University.
- [9] Bang, Mi-Hye. 2008. *A Study on the Satisfaction and Personality of Student-Counseling Volunteer*. M.A. thesis, Kyungnam University.
- [10] Seoul Development Institute. 1995. *A Study on Policy Options to Expand the Volunteer Service Utilization in Seoul*. Seoul: Seoul Development Institute.
- [11] Anyang-Gwacheon Provincial Office of Education. 2011. *School Library Survey*.
- [12] Yoon, Myung-Ja. 2007. *Analytic Study on Volunteer Works of Parents in School Library: Focusing in Elementary School Libraries in Daegu*. M.A. thesis, Keimyung University.
- [13] Yoon, Ik-Soo. 1981. *A Study on Satisfaction and Government of Korean Civil Servants: Emphasis on Eemployees in Korean National Railroad*. M. A. thesis, Seoul National University.
- [14] Lee, Mi-Kyong. *A Comparative Study on Recognition of Librarian and the Volunteer to a Parents Volunteer Activity: The Case of the Libraries of Ansan Area Elementary Schools*. M.A. thesis, Kyonggi University.
- [15] Jang, Yu-Mi. 2010. *A Study on Volunteer Works of Parents in School Libraries without Librarians: Focusing on Elementary School Libraries in Miryang*. M.A. thesis, Silla University.
- [16] Jung, Young-Sook. 2009. *A Research on the Factors of the Satisfaction on the Volunteer*

- Hospice Activity*. M.A. thesis, Hanyang University.
- [17] Jung, Hea-Sun, 2008. *A Study on Parents' Activity as Honorary Librarians for the Efficient Operation of School Library: Focusing on Elementary and Middle School in Paju Area*. M.A. thesis, Daejin University.
- [18] Cho, Chan-Sik, et al. 2009. *Development of Educational Program for Library Volunteers*. Seoul: Ministry of Culture, Sport and Tourism.
- [19] Cho, Whee-Il, 1991. *Korea in the Field of Social Welfare Personal and Organizational Characteristics Associated with Volunteering*. Ph.D. diss., Soongsil University.
- [20] Korean Library Association, 2001. *An Analysis of the Volunteer Activities in Library and Development of Volunteer Standard Model*. Seoul: Korean Library Association.