

# 장애인의 도서관 서비스 이용 및 요구에 관한 연구\*

## A Study on the Library Service Use and Needs of Disabled Users in Korea

정연경(Yeon-Kyoung Chung)\*\*

김성진(Sung-Jin Kim)\*\*\*

### 목 차

- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1. 서론               | 3. 장애인의 도서관 이용 및 요구 조사 결과 |
| 1.1 연구의 목적          | 3.1 표본 구성                 |
| 1.2 연구의 방법          | 3.2 도서관 서비스 이용 실태         |
| 1.3 선행연구            | 3.3 장애인 이용자의 만족도 및 요구     |
| 2. 장애인을 위한 도서관 서비스  | 4. 장애인 도서관 서비스 개선을 위한 제안  |
| 2.1 장애의 정의 및 범주     | 4.1 이용자의 접근성 제고 방안        |
| 2.2 도서관 장애인 서비스 개념  | 4.2 서비스의 질적 향상 방안         |
| 2.3 국내 도서관의 장애인 서비스 | 5. 결론                     |

### 초 록

장애인과 비장애인의 동등한 정보접근권을 보장하고자 하는 흐름에 발맞추어 장애의 여부나 장애의 유형과 상관없이 모든 도서관 서비스를 제공해야만 한다. 이에 본 연구는 장애인 931명을 대상으로 설문조사를 실시함으로써 국내 도서관 서비스에 대한 장애인 이용자의 이용 실태 및 요구 사항을 파악하였다. 조사결과, 장애인 이용자의 도서관 및 도서관 서비스 이용 경험은 상당히 저조한 편이었으며 그 원인은 도서관 및 도서관 서비스에 대한 정보가 부족하였기 때문이었다. 그리고 장애인들은 도서관에서 제공되는 자료의 다양성, 충분성, 접근성, 최신성 등에 대해 대체적으로 만족하지 못하였으며 장애유형별로 도서관에 희망하는 프로그램과 개선사항에 큰 차이를 보였다. 결국 장애인 도서관 서비스를 개선하기 위해서는 도서관 서비스에 대한 적극적인 안내와 홍보, 전자자료 구축을 통해 이용자의 접근성을 제고하고, 협령망 구축을 통한 자원공유와 서비스 확대가 필요하고 장애인 서비스를 담당할 전문사서의 배치 및 직무교육 제공이 뒷받침되어야 한다.

### ABSTRACT

There has been significant movements in the provision of equal access to library and information services for persons with disability. This study aimed to analyze the use and needs of library services of disabled people with a survey. The survey data revealed that the majority of disabled persons did not visit library and not experience library services. The main reason was reported that they had poor information about the library services. Also, they did not satisfy the variety, sufficiency, accessibility, up-to-dateness of the materials in general. And there were difference of favorite programs and needs among different kinds of the disabled. Therefore, active guidance and public relations about library services, improvement of accessibility for the disabled by building digital collection, resource sharing and extension of services by building library cooperation network, and the arrangement of librarians for the disabled and education for them should be back up for improving library services for the disabled.

키워드: 장애, 장애인 이용자, 도서관 서비스, 도서관 이용, 이용자 연구

Disability, Disabled User, Library Service, Library Use, User Studies

\* 이 논문은 2007년도 국립장애인도서관지원센터가 지원한 연구과제 "국립장애인도서관지원센터 중장기 발전계획"의 내용 중 일부를 수정·보완한 것임.

\*\* 이화여자대학교 사회과학대학 문헌정보학전공 교수(ykchung@ewha.ac.kr)

\*\*\* 인하공업전문대학 비서과 전임강사(sjkim@inhac.ac.kr)

논문접수일자: 2008년 8월 21일 최초심사일자: 2008년 8월 26일 게재확정일자: 2008년 9월 8일

## 1. 서론

### 1.1 연구의 목적

전 세계는 장애인에게 비장애인과 동등한 정보접근권을 보장하고자 다양한 법적·제도적 수단을 마련해오고 있다. 유엔은 1993년 12월 총회에서 장애인들이 장애라는 이유로 각종 사회활동에서 차별받지 않도록 하는 '장애인의 기회평등에 관한 표준규칙'<sup>1)</sup>을 통과시켰다. 유엔은 회원국에게 이 규칙을 적용한 국가적 차원의 장애인 프로그램을 개발할 것을 권고하였고 이를 계기로 미국은 1990년에 장애인차별금지법(Americans with Disabilities Act, ADA)을, 영국은 1995년에 장애인차별금지법(Disability Discrimination Act, DDA)을 제정하였다.

우리 정부도 이에 발맞추어 장애인의 정보접근권을 보장하고 지식정보격차를 해소하고자 최근 몇 년간 『도서관법』, 『장애인복지법』, 『정보격차해소에 관한 법률』 등의 관련 조항들을 마련해 오고 있다. 그리고 장애라는 이유로 장애인들을 제한·배제·분리·거부하는 등의 모든 행위를 차별로 보고 이를 금하는 『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』(이하 『장애인차별금지법』)이 2007년 4월에 국회통과를 거쳐 2008년 4월부터 시행되었다.

이러한 흐름 속에서 도서관계도 장애인을 위한 도서관 서비스의 제공 및 개선에 더욱 주력하고 있다. 2002년에 문화관광부는 “미래형 지식정보서비스 기반 구축을 위한 도서관발전 종합계획(안)(2003-2011)”에서 시각장애인 외

에 독서장애인에 대한 도서관 서비스를 확대함으로써 정보취약계층에 대한 서비스를 확대할 것을 발표하였다(전재봉 2002). 그리고 개정된 『도서관법』 제45조에는 지식정보취약계층 중에서 특히 장애인에 대한 폭넓은 도서관 서비스를 지원하고 다양한 정보로의 접근을 보장할 수 있도록 국립중앙도서관에 국립장애인도서관지원센터의 설립 및 운영을 명시하였으며, 2007년 5월에 국립장애인도서관지원센터 직제를 공포하였다.

최근 대통령 소속 도서관정보정책위원회는 8월 7일자로 우리나라 도서관 진흥을 위한 비전과 방향, 주요 정책과제 등을 제시한 ‘도서관발전종합계획(‘09~‘13)’을 확정·발표하였다. 여기에 지식정보 취약계층을 위한 도서관 서비스를 확대하고 디지털 정보격차 해소를 위한 지식정보 서비스를 강화하여 지식정보 취약계층의 사회통합에 기여한다는 추진전략을 바탕으로 장애인의 정보접근권을 확대 보장할 것을 명시하고 있다.

모든 국민이 신체적·지역적·경제적·사회적 여건과 상관없이 공평한 지식정보서비스를 제공받을 수 있도록 모든 조치를 취해야 하지만 대부분의 도서관은 비장애인들을 위주로 시설 및 서비스를 제공하고 있는 실정이다. 장애인의 도서관 접근 및 정보 접근을 위해 국내의 많은 도서관에서 여러 변화를 시도하고 있지만 아직까지 장애인들이 도서관을 이용하는 데는 많은 제약과 불편함이 따르고 있다.

이에 본 연구는 국내 장애인 도서관 서비스가 정착되고 활성화되는 데에 일조하기 위하여

1) United Nations Standard Rules on the Equalization for Opportunities of Persons with Disabilities, <http://www.un.org/documents/ga/res/48/a48r096.htm>.

아직까지 국내에서 다루어지지 않았던 장애인들의 도서관 서비스 이용 및 요구를 분석하고자 한다. 장애인 서비스를 제공하는 도서관 측면이 아니라 도서관의 서비스를 받는 이용자의 관점에서 장애인 서비스를 조명하고, 이러한 분석결과를 도서관 및 사서측의 관점에서 다른 기존의 연구결과들과 비교 분석함으로써 장애인 이용자들의 요구를 장애인 서비스 정책 및 운영에 반영하고자 한다. 이러한 노력은 도서관이 장애인들의 다양한 정보에 대한 접근을 보장하고 폭넓은 도서관 서비스를 제공하는 구조적 기반을 마련하는데 도움을 줄 것으로 기대된다.

## 1.2 연구의 방법

본 연구는 장애인의 도서관 서비스 이용 및 요구를 분석하기 위해 설문조사를 실시하였다. 이에 앞서 우선적으로 장애인을 위한 도서관 서비스의 중요성에 관한 이론적 토대를 확보하기 위해 장애인의 도서관 서비스에 관한 국내외 선행연구를 포괄적으로 수집·분석하였다. 그리고 2007년도에 국립중앙도서관 국립장애인지원센터를 통해 이루어진 실태조사 결과를 기초로 국내 장애인 도서관 서비스에 관한 현황을 파악하였다.

장애인 이용자에 대한 설문조사는 전국의 53개 장애인 단체, 30개 장애인 복지관, 7개 공공도서관을 이용하는 장애인 총 1,770명을 대상으로 실시되었다. 2007년 10월 25일부터 11월 22일 사이에 설문지가 배포되었으며 이 중 931부(52.6%)가 회수되었다.

조사 항목은 응답자 일반 사항 및 장애 유형

에 관련된 질문 11문항, 장애인의 도서관 이용에 관한 질문 6문항, 도서관에서 주로 이용하는 자료의 유형과 자료 이용 만족도에 관한 질문 5문항, 도서관 정보서비스 이용에 관한 질문 2문항, 도서관 이용 시 지원이 필요한 항목과 개선 사항 및 건의사항, 희망 프로그램과 관련된 질문 4문항으로 구성되었다.

## 1.3 선행연구

도서관에서의 장애인 서비스에 관한 연구는 장애인 문제가 지속적으로 이슈화되고 이를 개선하려는 사회·정책적인 세계적인 흐름 속에서 과거부터 꾸준히 진행되어 왔다. 그러나 과거의 주요한 선행연구들에 대한 정리는 이미 다른 연구(전재봉 1993; 김지현 2002; 김영신 2004 등)에서 여러 차례 언급된 바 있으므로 본 연구에서는 최근 연구에 초점을 맞추고자 한다.

1999년 국제도서관연맹(IFLA)의 '도서관과 지적자유에 관한 선언(IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom)' 발표, 장애인의 정보접근권 강화와 정보격차 해소를 위한 도서관의 책무를 명시한 『도서관법』의 개정, 2008년 『장애인차별금지법』의 시행 등으로 인해 2000년대에 들어 장애인을 위한 도서관 운영 및 서비스 제공에 대한 학계의 관심이 증가하였다. 국내 선행연구는 크게 장애인 도서관 서비스 운영을 위한 정책 방향 수립, 장애인 도서관 서비스 현황과 문제점 분석을 중심으로 진행되어왔고 최근 들어 장애인의 도서관 이용 및 정보요구에 관심을 갖기 시작하였다.

우선 장애인 도서관 서비스 정책에 관한 연구

를 살펴보면 다음과 같다. 전재봉(2002)은 1993년에 시각장애인의 도서관 서비스에 영향을 미치는 구성요소를 중심으로 점자도서관과 공공도서관의 시각장애인 서비스를 비교하고(전재봉 1993), 1999년에 점자도서관의 운영 실태(전재봉 1999) 연구결과들을 바탕으로 국가적 차원에서 장애인을 위한 도서관 서비스의 표준화 정책을 개발하는데 참고해야할 정책 방향을 제시하였다. 그리고 윤희운(2007)은 미국, 영국, 일본 국가도서관의 장애인 서비스를 위한 법제, 조직체계, 지원시스템 등의 정책을 면밀히 분석하여 장애인도서관지원센터의 정책수립과 바람직한 운영방안을 제안함으로써 장애인도서관지원센터의 위상을 정립하고 정책 방향을 제시하였다.

장애인 도서관 서비스에 대한 현황 및 문제점 분석은 주로 시각장애인에 초점이 맞추어져 왔다. 전통적으로 도서관에는 인쇄된 자료들이 소장되어 있고 이러한 인쇄자료에 접근하는데 가장 큰 어려움을 겪는 집단이 시각장애인이기 때문이다. 이러한 이유로 국내외를 막론하고 장애인 도서관 서비스는 시각장애인을 대상으로 논의되기 시작했으며 장애인 서비스가 정착되고 발전해감에 따라 점차 다른 유형의 장애로 확대되고 있다.

강숙희(2001)는 시각장애인을 중심으로 우리나라 도서관의 정보서비스 현황과 문제점을 정리하였으며, 정보기술을 활용한 시각장애인 정보서비스의 기술적 기반과 그 활용사례를 고찰함으로써 우리나라 시각장애인 정보서비스의 개선방안을 제시하였다. 김지현(2002)은 정보환경의 변화에 따른 국내 점자도서관 서비스의 변화를 새롭게 파악하고자 시각장애

인 서비스를 제공하는 도서관을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 특히 인터넷을 활용하고 정보기술을 접근한 서비스가 어떻게 변화되고 진행되는지를 분석하는데 초점을 맞추었다. 그리고 김영신(2004)은 대전 한밭도서관을 중심으로 시각장애인실의 운영 측면을 살펴보고, 서비스 현장관찰과 이용자 개별면담을 통해 시각장애인의 서비스 이용행태와 요구사항을 조사하였다. 김영신의 연구는 도서관 서비스 실태를 분석하는데 그치지 않고 장애인 이용자의 관점을 분석하고자 한 점에서 매우 의의가 크다. 그러나 30명의 시각장애인 이용자들에게 도서관 이용횟수, 이용자료, 정보기기 및 인터넷 사용여부, 기타희망사항과 같이 비교적 간단한 면담을 진행한 것이 아쉬운 점이라 할 수 있다.

최근 들어 다른 장애 유형으로 그 범위가 확대되어 도서관 서비스 문제가 다루어지고 있다. 더 나아가 모든 유형의 장애인을 통합하여 고려하거나 장애인, 기초생활 수급권자, 노인 등으로 확대된 지식정보 취약계층에 초점을 맞춘 연구가 활발히 진행되고 있다.

장덕현과 임신영(2005)은 지체장애인들이 일 상에서 직면하는 고민과 이에 대처하는 방식을 살펴봄으로써 지체장애인들의 정보소외 양상을 파악하였다. 5명의 지체장애인들과 함께 일 년 남짓 접촉하며 심층면담과 참여관찰을 실시하는 문화기술적 연구를 수행한 것이 특징이다. 이를 통해 정보빈곤집단의 정보격차 문제를 조망하고 공공도서관을 비롯한 공공정보서비스의 지향을 모색해 보고자 하였다. 비록 특정 장애집단에 국한시켰으며 도서관 서비스에 대한 이용 및 요구가 아닌 광범위한 정보요구를 다

루었다는 점에서 본 연구와 방향이 다르다. 하지만 장애인들의 정보요구 및 정보행태를 알아보고자 하는 이용자 연구를 실시한 점에서 매우 뜻 깊다. 이해균, 김성애, 김정현(2007)은 시각 장애와 노령화 등 신체상의 장애로 인해 인쇄 매체를 읽기 어려운 사람들, 이른바 독서장애인들에 대한 국내의 관심이 부족함을 지적하면서 독서장애인들의 독서 및 도서관 이용 실태를 분석하고, 독서장애인을 위한 시설 및 매체 개발의 시사점을 제시하였다.

이 외에도 이영숙(2007)은 공공도서관의 장애인 서비스 현황과 문제점을 분석함으로써 장애인정보격차해소에 관련된 각종 사항들을 논의하였고, 조용완(2007)은 국내 58개 공공도서관의 홈페이지 게시물을 중심으로 우리나라 공공도서관이 정보취약계층의 정보격차 해소를 위해 어떠한 활동을 취하고 있는지 그 실태를 파악하였다. 그리고 남영준(2007)은 공공도서관에서 적극적으로 수용해야하는 정보취약계층에 대한 정보서비스의 확산을 위해 이들을 이해하는데 필요한 개념과 기본적인 정보서비스 전략을 제안하였다.

외국의 경우, 장애인 도서관 서비스에 관한 연구는 국내와 비교할 수 없을 정도로 방대하나 그 범주는 국내와 유사하다. 특히 미국과 영국의 경우 장애인차별금지법이 시행된 이후에 도서관에서의 서비스가 어떻게 변화했는지 살펴보기 위한 실태조사 연구가 실시되었고 장애인 도서관 서비스를 제공하는데 필요한 법률적 검토, 지침 수립, 서비스 모형 설계 등에 대한 연구가 이루어졌다.

Nelson(1996)은 1990년 ADA가 제정된 이후 미국 의학도서관의 장애인 서비스에 어떠한

진전이 있었는지를 알아보기 위하여 1991년에 행해졌던 설문조사와 유사한 방식으로 1995년에 설문을 재실시 함으로써 비교 분석하였다. Ryder(2004)는 영국 도서관의 장애인 서비스 실태를 조사하였고 Beaton(2005)은 스코틀랜드 글래스고 공공도서관에서 제공되는 장애인 도서관 서비스 실태를 조사하였다.

그리고 Brophy와 Craven(1999)은 시각장애인을 위한 전자도서관 구축 프로젝트(Resources for Visually Impaired Users of the Electronic Library)의 일환으로 21세기의 장애인 도서관 서비스의 모형을 제시하였다. 2000년도에 들어 미국과 영국의 장애인을 위한 도서관 서비스는 보다 확대 및 강화되기 시작하였다. 그러한 변화는 Cookson과 Rasmussen(2001), Cylke, Moodie와 Fistic(2007)의 연구에서 자세히 분석되고 있는 미국 의회도서관 시각·신체장애인을 위한 전국도서관서비스(National Library Service for the Blind and Physically Handicapped, 이하 NLS/BPH)의 추진 사업을 통해서도 쉽게 알 수 있다. NLS/BPH는 2008년까지 완성시킬 목적으로 10여 년 동안 기존의 카세트 기반 녹음 도서를 디지털 녹음도서 시스템으로 전환하는 사업을 추진 중에 있다. 그리고 Owen(2007)은 1989년 시작된 Share the Vision 협력 프로젝트를 시작으로 영국의 장애인을 위한 도서관 서비스가 어떻게 발전하고 있는지를 깊이 있게 다루었다. 이 외에도 Joint(2006)는 장애인에게 디지털 도서관 서비스를 제공하는데 있어서 현행 법률의 제한점을 지적하여 보다 풍부한 장애인 도서관 서비스가 실현될 수 있는 기반을 마련하고 있다.

## 2. 장애인을 위한 도서관 서비스

### 2.1 장애의 정의 및 범주

우리나라에서 장애인의 기준은 『장애인복지법』에서 정의하고 있다. 『장애인복지법』 제2조 1항에서 “장애인이란 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자를 말한다”. 그리고 『장애인차별금지법』 제2조(장애와 장애인)에서는 “차별행위의 사유가 되는 장애라 함은 신체적·정신적 손상 또는 기능상실이 장기간에 걸쳐 개인의 일상 또는 사회생활에 상당한 제약을 초래하는 상태를 말한다. 장애인이라 함은 제1항에 따른 장애가 있는 사람을 말한다”라고 정의하고 있다. 이러한 법률적인 정의에 따르면 장애인이란 신체적, 정신적 손상 또는 기능상실이 장기간에 걸쳐 개인의 일상 또는 사회생활에 상당한 제약을 받는 사람이라고 할 수 있다.

2003년에 『장애인복지법』은 장애유형을 지체장애인, 뇌병변장애인, 시각장애인, 청각장애인, 언어장애인, 정신지체인(지적장애인),<sup>2)</sup> 발달장애인, 정신장애인, 신장장애인, 심장장애인, 호흡기장애인, 간 장애인, 안면장애인, 장루·요루장애인, 간질장애인의 15개 범주로 구분하였다. 우리나라의 경우 장애인의 범위를 주로 의학적 모델에 입각하여 신체구조 및 기능상의 장애로 판정한다. 그러나 이에 비하면 유럽이나 미국 등 서구 선진국의 경우에는 일반적으로 장애인의 범위가 매우 포괄적인 것이 특징이다. 2001년에 발표된 국제장애분류(ICF:

International Classification of Functioning, Disability, and Health)는 장애를 신체기능의 손상(impairments), 활동제한(activity limitations), 참여제약(participation restrictions)의 상위어로 보았다(WHO 2001). 장애는 특정 기능의 문제를 갖는 신체상의 관점이 아니라, 사람이 표준 환경에서 할 수 있고 일상 환경에서 실제 할 수 있는 것을 제한하는 환경에 맞닥뜨렸을 때 장애가 명백해진다고 하였다. 즉, 장애의 원인은 개인의 탓으로 볼 것이 아니라 문제를 유발하는 환경과의 상호작용에서 봐야 한다는 사회적 관점을 제안하였다.

1985년부터 5년 간격으로 보건복지부에서 실시되는 장애인 실태조사 결과에 따르면 우리나라의 장애인 출현율은 복지선진국에 비해 매우 낮다. 2007년에 조사된 통계자료에 따르면 장애인의 수는 약 2백 명으로 전체 인구의 약 5% 정도로 볼 수 있다. 『장애인복지법』에서 장애의 범주를 확장하면서 과거 2% 정도로 보고되었던 장애인 출현율이 높아지기는 했으나 WHO에서 전 세계 인구의 약 7~8%를 장애인으로 추정하고(Brundtland 1999), UN은 전 세계 인구의 약 10%를 장애인으로 추정하는 것에 비하면(UN 2006) 그 추정 비율이 낮은 것임을 알 수 있다. 미국은 2003년 기준으로 장애인의 규모를 전체 19.3%, 영국은 2004년 기준으로 19.7%라고 발표하였다(변용찬 등 2006, 44). 그러므로 진정한 의미의 장애인 서비스가 잘 이루어지려면 선진국에서와 같이 장애의 범주를 확대시켜서 모든 장애인이 비장애인과 동일한 혜택을 누릴 수 있어야만 한다.

2) 2007년 10월 12일부터 개정된 장애인복지법이 시행됨에 따라 기존의 '정신지체'라는 용어 대신 '지적장애'라는 용어로 변경됨.

## 2.2 도서관 장애인 서비스 개념

도서관에서 '장애인 서비스'라는 용어를 사용할 때는 '도서관 이용에 장애가 있는 사람들에 대한 서비스'라고 이해해야 가장 정확할 것이다. 도서관의 장애인 서비스란 심신에 장애가 있는 사람에 대한 서비스일 뿐 아니라 다양한 조건을 가진 이용자들이 도서관을 이용하는 데 있어서 불이익을 당하지 않도록 서비스하는 것을 의미한다.

장애인 서비스를 '장애인에 대한 서비스'로만 이해하는 사고방식에는 '장애'를 개인이 가진 고정된 장애라고 생각하는 경향에서 비롯된 것일 수 있다. 장애인 서비스는 오히려 도서관 이용 권리를 가진 모든 사람에게 도서관이 제공해야 할 당연한 책임을 완수하지 못하고 있다는 자각에 바탕을 두어야 한다. 일본도서관협회(2000, 27)는 장애인에 대한 도서관 서비스가 그동안 발전하지 못한 이유는 장애인을 위한 도서관 서비스를 '특별한 사람에 대한 특별한 서비스'로 간주하고, 장애인의 독서를 도서관이나 사회교육 범주가 아닌 복지 범주로 받아들였기 때문이라고 지적한 바 있다.

따라서 도서관 이용에 장애가 있는 사람의 범위는 심신의 장애가 있는 사람뿐만 아니라 지리적인 접근성이 떨어지는 지역에 거주하는 주민이나 근무시간 및 기타 시간적인 제약으로 도서관 개관 시간 내에 이용하지 못하는 사람들까지 확대할 수 있다. 또한 고령자나 언어를 잘 모르는 외국인, 교정시설에 거주하는 사람들도 도서관 이용에 장애를 갖고 있다고 볼 수 있다. 이러한 맥락에서 국내 도서관계는 '지식 정보 취약계층'이라는 광의의 용어를 사용하여

이들을 지칭하고 있다. 그러나 심신에 장애가 있는 사람들이 도서관 이용을 원활하게 할 수 있다면 고령자나 외국인, 교정시설 거주자들도 그에 준하여 서비스를 제공받을 수 있으므로 본 연구에서는 장애인에 대한 협의의 범주에서 도서관의 장애인 서비스를 다루고자 한다.

장애인의 복지에서 강조되는 주요 이념은 정상화(normalization), 사회통합, 자립성이다. 장애인이 비장애인과 같은 삶을 향유할 수 있도록 함으로써 사회에서 분리된 집단이 아닌 통합된 자로 활동할 수 있게 해주어야 하며 이를 위해서는 독자적인 삶을 개척해나갈 수 있는 자립성을 키워주어야 하는 것이다. 장애인의 정상화, 사회통합, 자립성을 실현하는데 도움을 주기 위해 도서관 영역에서 초점을 맞추어야 하는 부분은 장애인으로 하여금 도서관에서 제공하는 정보 및 도서관 서비스에 접근 가능하도록 하게 하는 것이다. 즉, 도서관에서 장애인을 위한 서비스를 제공하는데 있어서 기저가 되는 개념은 접근의 평등(equality of access)이어야 한다(CILIP 2007).

## 2.3 국내 도서관의 장애인 서비스

2007년 12월에 국립장애인도서관지원센터의 의뢰로 한국장애인문화협회와 이화여대에 의해 재조사된 도서관의 장애인 서비스 실태 조사 결과를 중심으로 국내 도서관의 장애인 서비스 현황을 간략히 살펴보면 다음과 같다(국립중앙도서관 2007).

특히 이 연구는 각 지역도서관 협령망 소속 16개 도서관과 최근 2년간 한국도서관협회의 도서관상을 수상한 7개 도서관으로 총 23개 도

서관을 조사함으로써 각 지역의 대표도서관 역할을 담당하고 있거나 도서관상을 수상한 우수 도서관들이 장애인을 위한 서비스를 어떻게 제공하고 있는지 파악하고자 하였다. 그러나 분석결과가 국립중앙도서관이 2007년 7월에 전체 공공도서관, 점자도서관, 장애인복지관을 대상으로 실시한 연구결과<sup>3)</sup>와 크게 다르지 않게 나오므로써 우리나라의 장애인 도서관 서비스가 얼마나 미흡한지를 절실히 보여주었다.

도서관 전체 이용자 수는 전체 13개 기관 평균 328,923명이며, 이 중에서 장애인 이용자는 5,916명으로 개별 응답기관을 기준으로 할 때 평균 장애인 이용자 비율은 0.11%로 나타났다. 도서관 실무자들은 전반적으로 장애인의 도서관 이용률이 저조하다고 인식하였으며 이는 도서관 접근의 불편, 장애인을 위한 편의시설 및 보조기기의 부족, 대체자료의 부족이 원인이라고 판단하였다.

장애인 도서관 서비스를 실시하기에 앞서 가장 우선적으로 시작되는 일은 장애인을 위한 물리적 장벽을 없애는 일인데 장애인을 위한 편의시설 보유 현황을 조사한 결과, 70%~85%의 도서관이 장애인 주차구역, 경사로, 유도블럭, 화장실의 시설을 갖추고 있었다. 하지만 미닫이식 자동출입문, 승강기, 점자·음성안내시스템 등의 기타 시설들은 아직 보유되지 못하고 있었다. 그리고 도서관 내에서 장애인의 도서관 이용을 돕는 시설로는 장애인 전용 열람석이나 휠체어가 들어갈 수 있는 열람책상을 절반가량의 도서관이 갖추고 있었을 뿐 장애인이 접근할 수 있는 정보검색대, 대출대 등의 시설 보완이 미흡했고 장애인을 위한 보조공학기기는 저시력용독서기

를 제외하고는 거의 보유되지 않고 있었다.

장애인을 대상으로 한 도서관 서비스의 제공여부를 질문하였을 때 62%의 응답도서관들이 장애인 서비스를 실시한다고 답하였다. 그러나 응답도서관의 30%만이 점자도서관과 카세트 녹음도서관을 소장하고 있었고, 장애인 서비스 관련 규정이나 정책을 보유하고 있었으며, 장애인 서비스에 대한 자체 평가를 실시하는 곳은 15%에 그쳤다. 도서관에서 제공하는 장애인 서비스는 방문대출(50%), 우편대출(25%), 택배서비스(25%), 정보검색서비스(13%) 등으로 조사되었다.

장애인을 위한 서비스 제공을 위해 현재 타 기관과 협력하고 있지는 않았지만 자원 공유 및 서비스 확대를 위해 협력 체제 구축을 필요로 했으며, 특히 종합목록시스템 구축과 상호대차서비스 확대를 통한 불필요한 중복자료의 제작 방지를 중요한 사안으로 꼽았다. 그러나 국립중앙도서관에서 구축하고 있는 시각장애인 종합목록, 시각장애인 원문DB사업에 대해 대다수의 응답도서관이 모르고 있었다는 사실은 향후 장애인 서비스 진행 방향에 여러 시사점을 남긴다고 할 수 있겠다.

도서관 실무자들은 장애인 서비스를 위한 환경 개선을 위해 우선적으로 예산 확충이 이루어져야 하고 도서관 서비스 및 홍보를 위한 전문인력 지원 및 활용 방안이 모색되어야 한다고 보았다. 특히 포털 사이트를 이용해 적극적인 홍보가 필요하다고 응답하였으며, 장애인 서비스를 담당할 인력에 대한 교육과정의 개선을 필요로 하였다.

그러나 다행스러운 것은 극소수지만 장애인

3) 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터, 2007. 『전국 도서관 장애인서비스 현황조사』, 서울: 국립중앙도서관.



서비스를 적극적으로 제공하면서 시각장애인 정보화 지원 디지털 콘텐츠 제작 사업이나 안마 및 침술 관련 교재 콘텐츠 개발 사업까지 추진할 예정인 도서관이 있었다는 점이다. 이 외에도 장애인을 대상으로 무료도서 택배서비스, 나눔독서회, 방문도서관대출, 장애인 그림전시회, 독서의 달 다독자 시상, 문예창작대회 등을 계획한 도서관도 있었다.

### 3. 장애인의 도서관 이용 및 요구 조사 결과

#### 3.1 표본 구성

도서관 서비스에 대한 장애인의 이용 실태와 요구를 파악하기 위해 본 연구는 전국의 장애인 단체, 장애인복지관, 공공도서관 이용자 1,770 명을 대상으로 설문조사를 실시하였고 회수된

931부를 분석에 사용하였다. 본 설문 조사의 표본 구성은 <표 1>과 같다. 이 외에 응답자의 연령은 6세에서 75세까지 다양했으며 평균 나이는 28.87세로 조사되었다.

장애유형의 경우 지체장애가 46.14%로 가장 높았으며 다음으로는 지적장애 25.86%, 발달장애 10.32%, 시각장애 8.19%, 청각장애 0.36%, 뇌병변장애 0.24% 순으로 설문에 응하였다. 결과분석 시 장애유형별 분석이 필요한 경우에는 응답수가 적은 청각장애, 뇌병변장애를 기타장애 범주에 포함시켜 결과를 제시하였다. 그리고 장애유형별로 응답 분포에 큰 차이가 있었기 때문에 장애유형별 분석 시 추리통계법은 사용하지 않고 기술통계적 분석만 실시하였다.

#### 3.2 도서관 서비스 이용 실태

##### 3.2.1 도서관 이용 경험

장애인의 도서관 이용 경험을 조사한 결과

<표 1> 응답자의 표본 구성

특 성	항 목	비 율	특 성	항 목	비 율
성별 (=926명)*	여자	55.83%	장애등록 유무 (=740명)	등록	68.38%
	남자	44.17%		미등록	31.62%
학력 (=877명)	대학교 이상	38.43%	장애유형 (=843명)	지체장애	46.14%
	고등학교	39.11%		지적장애	25.86%
	중학교	12.31%		발달장애	10.32%
	초등학교	6.73%		시각장애	8.19%
	무학	1.71%		청각장애	0.36%
	기타	1.71%		뇌병변장애	0.24%
직업 (=922명)	무직	38.94%	기타장애	8.90%	
	학생	19.52%	활동보조인의 필요정도 (=931명)	전 생활영역 필요	6.98%
	사무직	12.69%		상당부분 필요	26.75%
	임시고용	9.22%		일부 보조만 필요	36.84%
	주부	3.58%		스스로 가능	29.43%
	전문직	2.06%			
	기타	14.00%			

\* 괄호 안은 무응답 처리 후의 전체 응답수임. 문항마다 무응답 수가 달라 전체 응답수에 차이 있음.

전체 931명 중 절반 이상(56.61%)이 도서관을 이용해 본 것으로 나타났다. 그러나 경험이 있다 하더라도 약 70% 이상이 연 10회 미만으로 도서관을 이용하고 있었다(표 2 참조). 한 달에 한번조차 이용하지 않는 이용자 집단이 대부분으로 도서관 이용이 매우 저조함을 알 수 있다.

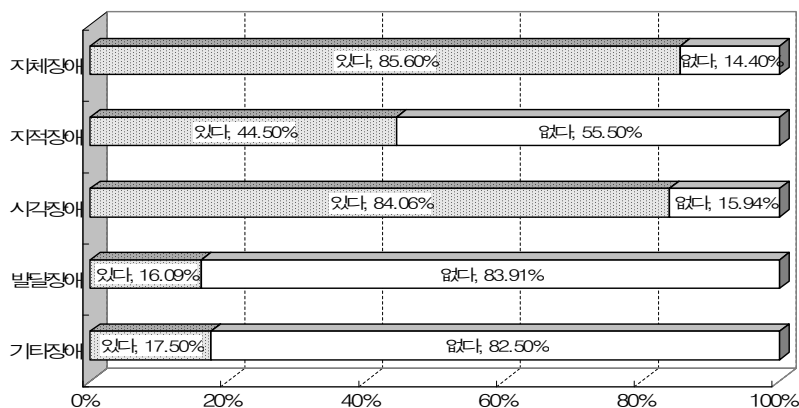
장애유형별로 살펴보면 지체장애인(64.53%)이 도서관을 가장 많이 이용하고 그 다음으로 지적장애인(18.80%), 시각장애인(11.24%)이 공공도서관을 많이 이용하였다. 장애유형별로 설문 응답 비율에 큰 차이가 있기 때문에 <그림 1>과 같이 각 유형별 도서관 이용 경험 비율을 살

펴보면 지체장애인과 시각장애인의 도서관 이용이 대체로 활발한 것을 알 수 있다.

도서관을 이용해보지 않은 장애인들을 대상으로 그 이유를 물었더니, <표 3>과 같이 '도서관 서비스에 대해 몰라서'라고 응답한 장애인이 가장 많았으며(68.09%) 그 다음으로는 '편의시설 부족', '이용할 필요가 없어서', '교통수단 불편' 순으로 응답하였다. 이러한 결과는 장애유형별로 살펴보더라도 도서관 서비스에 대한 정보 부족이 도서관을 찾지 않는 가장 큰 이유로 응답됨으로써 도서관 서비스에 대한 적극적인 홍보의 필요성을 일깨워 주고 있다.

<표 2> 도서관 이용 횟수

도서관 이용 빈도(년)	빈도	비율(%)
1회 이상 - 5회 미만	222	41.57
5회 이상 - 10회 미만	151	28.28
10회 이상 - 20회 미만	86	16.10
20회 이상	70	13.11
기타	5	0.94
계	534	100.00



<그림 1> 장애유형별 도서관 이용 경험 비율

〈표 3〉 도서관을 이용하지 않는 이유

도서관을 이용하지 않는 이유	빈도	비율(%)
도서관 서비스에 대해 몰라서	224	68.09
편의시설이 부족해서	36	10.94
이용할 필요가 없어서	29	8.81
교통수단이 불편해서	24	7.29
도움이 안되므로	7	2.13
기타	9	2.74
계	329	100.00

3.2.2 도서관 이용 목적

도서관을 이용해본 경험이 있는 장애인을 대상으로 도서관을 이용하는 목적에 대해 물었다(표 4 참조). 3분의 1 이상의 응답자가 문화관련 프로그램을 이용하기 위해 도서관을 방문하였고 그 다음으로는 열람실을 이용하고 학습자료를 이용하기 위해 도서관을 찾고 있었다.

도서관 이용 시 가장 어려운 점으로는 교통수단의 불편(32.71%)과 편의시설의 부족(29.49%)을 꼽았다(표 5 참조). 응답한 도서관 이용자의 대부분이 지체장애인, 발달장애인, 시각장애인으로써 이들을 위한 시설 및 기기의 구축이 여전히 부족하며 도서관에 대한 접근이 쉽지 않음을 유추할 수 있다.

3.2.3 도서관 자료 및 서비스 이용

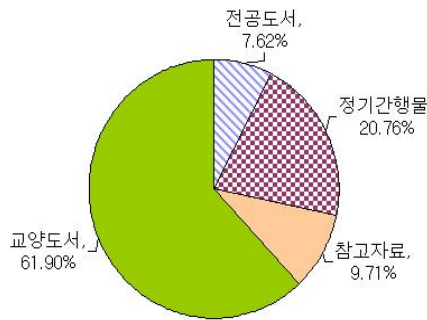
장애인들이 이용하는 자료의 종류를 조사하였더니 〈그림 2〉와 같이 교양도서(61.90%)를 가장 많이 이용하였고 그 다음으로 잡지를 포함한 정기간행물(20.76%)의 이용이 많았다. 자료 이용에 대한 응답의 대부분(66.67%)이 지체장애에 의해 이루어졌기 때문에 이 결과는 지체장애인들이 주로 이용하는 자료의 종류라고 봐도 과언이 아니다. 장애유형별로 살펴보면(그림 3 참조), 지적장애인들은 교양도서 이외의 자료는 거의 이용하지 않았고, 시각장애인의 경우는 교양도서를 가장 많이 이용하였지만 지체장애인에 비해 전공도서 및 참고자료에 대한 이용 비율이 높은 편이었다.

〈표 4〉 도서관 이용 목적

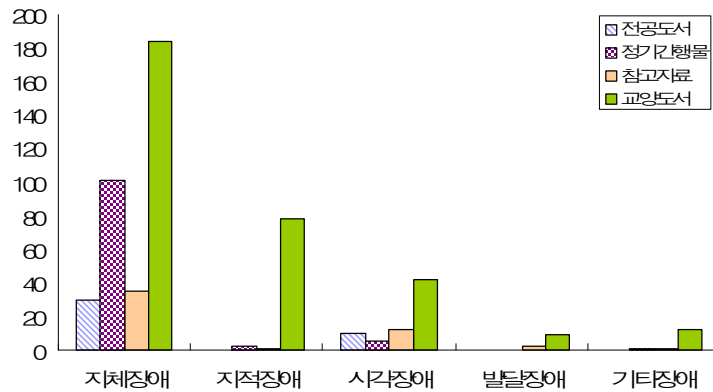
도서관을 이용하는 목적	빈도	비율(%)
문화관련 프로그램	165	33.74
열람실 이용	117	23.93
학습자료 이용	116	23.72
취업 및 자격증 공부	77	15.75
기타	14	2.86
계	489	100.00

〈표 5〉 도서관 이용시 가장 어려운 점

도서관 이용시어려운 점	빈도	비율(%)
교통수단	193	32.71
편의시설 부족	174	29.49
도서관 이용안내	108	18.31
자료 이용	65	11.02
열람실 사용	37	6.27
기타	13	2.20
계	329	100.00



〈그림 2〉 장애인의 이용 자료



〈그림 3〉 장애유형별 이용 자료

자료 형태별로 조사한 결과는 〈표 6〉과 같이 목자자료가 전체 장애인을 대상으로 가장 많이 이용되고 있었다. 시각장애인의 경우, 녹음자료

(39.76%)와 점자자료(33.73%)를 많이 이용하였다. 여기서 주목할 만한 부분은 전자자료의 이용이다. 작은 수이기는 하지만 지체장애

인의 5.99%가 전자자료를 이용하였으며 시각장애인의 9.64%가 전자자료를 이용하고 있었다. 물론 전자자료에 접근하기 위해서는 장애 유형별로 별도의 보조공학기가 필요하지만 전자자료는 장애유형과 관계없이 접근이 가능하다는 장점이 있다. 즉, 장애인을 위한 대체자료의 형태로 전자자료가 효율적인 선택임을 알 수 있다.

장애인의 정보서비스 이용 경험을 조사한 결과, 도서관 이용자 중 전체 응답자의 절반가량이 정보서비스를 이용해봤다고 답하였다(표 7 참조). 그러나 이는 반대로 응답자의 대다수가 도서관에서 제공되는 서비스를 이용하지 않았다는 것을 의미한다. 장애유형별로 정보서비스의 이용 경험을 구분하였을 때, 지체장애인과 시각장애인의 경우 도서관 이용자의 약 70%

정도가 도서관의 서비스를 이용하였다. 그러나 지적장애인, 발달장애인의 경우에는 거의 이용이 없었음을 알 수 있다.

이용된 도서관 서비스의 유형을 살펴보면(표 8 참조), 대출/연체도서 반납알림서비스가 가장 많았고 그 다음으로 도서관 문화프로그램을 많이 이용하였다. 그 외에 희망도서신청 서비스, 정보검색서비스가 이용되고 있었으며 나머지 서비스의 이용률은 매우 저조했다. 약 22%에 해당하는 응답자가 '기타' 항목을 선택하였으나 구체적으로 어떤 서비스를 이용하였는지 기술하지는 않았다. 그런데 일부 응답자들이 '기타' 항목을 선택하면서 그 옆에 "해당없음", "없다" 등으로 기술한 것으로 보아<sup>4)</sup> 정보서비스를 이용해본 적 없는 이용자들이 기타로 응답했을 가능성도 배제할 수는 없다.

〈표 6〉 장애유형별 이용 자료 형태

	목자자료	접자자료	녹음자료	전자자료	기타	계
지체장애	123	0	0	13	81	217
지적장애	72	0	0	0	17	89
발달장애	9	1	0	1	0	11
시각장애	13	28	33	8	1	83
기타장애	10	0	0	0	1	11
계	227(55.23%)	29(7.06%)	33(8.03%)	22(5.35%)	100(24.33%)	411(100%)

〈표 7〉 장애유형별 도서관 서비스의 이용 경험 유무

경험유무	지체장애		지적장애		시각장애		발달장애		기타장애		계	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
이용경험 있음	227	67.16	8	8.25	46	64.79	6	35.29	15	97.59	302	56.03
이용경험 없음	111	32.84	89	91.75	25	35.21	11	64.71	1	2.41	237	43.97
계	338	100	97	100	71	100	17	100	16	100	539	100

4) "해당없음", "없다" 등으로 부연 설명한 응답자는 정보서비스 이용경험이 없는 것으로 간주하고 분석에서 제외하였으나 부연 설명이 없는 응답의 경우는 분석에 사용됨.

〈표 8〉 장애인의 도서관 정보서비스 이용 현황

이용한 정보서비스 유형	빈도	비율(%)
대출/연체도서 반납알림 서비스	89	29.47
도서관 문화프로그램	80	26.49
희망도서 신청서비스	27	8.94
정보검색서비스	21	6.95
상호대차 서비스	5	1.66
국가전자도서관 원문DB열람 서비스	5	1.66
전자책 또는 웹 콘텐츠 열람	4	1.32
예약도서 도착알림 서비스	3	0.99
기타	68	22.52
계	302	100.00

도서관의 정보서비스를 이용한 적 없는 응답자들을 대상으로 그 이유를 알아보았는데, 〈표 9〉에 보이듯이 장애 유형에 상관없이 약 80%가 '몰랐기 때문'이라고 응답하였다. 이러한 결과는 도서관에 직접 방문해본 경험이 있는 장애인을 대상으로 얻은 수치인만큼 도서관에서 행해지고 있는 서비스에 대한 안내와 홍보가 보다 적극적으로 이루어질 필요가 있음을 명백히 보여주고 있다.

### 3.3 장애인 이용자의 만족도 및 요구

#### 3.3.1 도서관 자료에 대한 만족도

도서관 자료에 대한 만족도를 알아보기 위해 자료의 다양성, 충분성, 접근성, 최신성에 관해 매우만족, 만족, 보통, 불만족, 매우불만족의 5단계 리커트 척도로 질문하였다. 그러나 응답자의 70% 내외가 모든 측면에 있어서 '보통'을 선택하였기 때문에 자료의 다양성(-0.07), 충분성(0.02), 접근성(0.02), 최신성(0.13)에 대한 만족도 역시 약간의 차이는 있으나 보통 수준으로 나타났다. 이러한 데이터는 실제 장애인들이 평균적으로 도서관 서비스에 크게 만족하지도 또한 크게 불만족하지도 않은 상태를

보여주는 것일 수도 있으나, 다른 한편으로는 장애인 이용자들이 자신의 의견을 명확히 표현하는데 서툴다고 해석할 수도 있을 것이다.

〈그림 4〉를 살펴보면, 자료의 다양성 측면에서 시각장애인을 제외하고 대부분의 장애인들이 자료의 다양성에 만족하지 않는 경향을 보였고, 자료의 충분성 측면에서는 지적장애인의 불만족이 강하게 나타났다. 이는 목자나 점자·녹음 등의 자료 형태를 고려한 자료 수집이 아닌 지적장애인들의 수준을 고려한 대체자료가 구비될 필요가 있음을 시사해준다. 자료접근성의 경우 지체장애인과 시각장애인은 다소 만족하는 것에 비해 다른 유형의 장애인들은 그렇지 못했다. 이는 현재 장애인을 위한 도서관의 현재 서비스가 주로 지체장애와 시각장애를 고려하여 추진되고 있기 때문이라고 볼 수 있다. 그리고 자료의 최신성에 있어서는 대부분이 큰 불만을 표현하지는 않았다.

#### 3.3.2 도서관 서비스에 대한 요구

도서관 이용 시 지원이 필요한 부분을 조사한 결과, 1위가 활동보조, 2위 도서관 이용안내라고 응답하였다. 장애유형별로 살펴본 결과,

지적장애(78.05%), 시각장애(58.18%), 지체장애(54.37%)의 경우 활동보조를 가장 필요로 하였고, 발달장애의 경우에는 도서관 이용안내(64.29%)를 가장 필요로 하였다(표 10 참조).

〈표 9〉 도서관 서비스를 이용하지 않은 이유

원 인	지체장애		지적장애		시각장애		발달장애		기타장애		계	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
몰랐기 때문에	89	91.75	69	77.53	8	34.78	8	72.73	7	100	181	79.74
이용할 필요가 없어서	3	3.09	7	7.87	5	21.74	3	27.27	0	0	18	7.93
도움이 안되기 때문에	5	5.15	0	0	2	8.70	0	0	0	0	7	3.08
기타	0	0	13	14.61	8	34.78	0	0	0	0	21	9.25
계	97	100	89	100	23	100	11	100	7	100	227	100



〈그림 4〉 장애유형별 자료 이용 만족도

〈표 10〉 도서관 이용시 지원 필요한 부분

지원 요청 분야	지체장애		지적장애		시각장애		발달장애		기타장애		계	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
활동보조	143	54.37	64	78.05	32	58.18	4	28.57	3	21.43	246	57.48
도서관 이용안내	96	36.50	18	21.95	12	21.82	9	64.29	10	71.43	145	33.38
자막자료	14	5.32	0	0	1	1.82	0	0	0	0	15	3.50
수화통역	0	0	0	0	0	0	1	7.14	1	7.14	2	0.47
기타	10	3.80	0	0	10	18.18	0	0	0	0	20	4.67
계	263	100	82	100	55	100	14	100	14	100	428	100

장애인들이 가장 희망하는 프로그램으로는 이동도서관서비스(19.46%)가 가장 높은 비율을 차지하였고 다음으로는 우편대출 및 회수서비스(18.55%), 도서관안내책자 및 소식지 우편서비스(14.93%), 컴퓨터교육(12.67%), 차량지원서비스(11.09%) 순이었다. 장애유형별로 살펴보면, <표 11>과 같이 지체장애인의 경우 이동도서관 서비스를 가장 필요로 했고, 그 다음으로 우편대출 및 회수서비스, 컴퓨터교육을 원하였다. 반면에 지적장애인은 도서관 안내책자 및 소식지 제공을 1순위로 꼽았고, 발달장애인은 독서치료를, 시각장애인은 차량지원서비스를 가장 희망하였다.

도서관에서 우선적으로 개선해야 할 사항에 대해 장애인들은 1위 도서관이용안내/홍보(26.77%), 2위 편의시설 개선(21.74%), 3위 최신자료 확보(21.28%)를 지적하였다. 장애유형별로 살펴보면(표 12 참조), 지체장애의 경우 편의시설 개선이 가장 시급하다고 하였으며 지적장애는 도서관이용안내 및 홍보, 발달장애는 정보서비스의 다양화, 시각장애는 최신자료 확

보를 각각 1순위를 꼽았다. 이러한 결과는 장애 유형별로 도서관 서비스에 대한 요구가 다양함을 보여주며 장애유형에 따른 보다 상세한 연구가 필요함을 시사한다.

#### 4. 장애인 도서관 서비스 개선을 위한 제안

장애인 이용자 설문조사 결과 도서관을 이용해본 장애인은 57%정도이고 이들의 70%가 한 달에 한 번도 도서관을 이용하지 않는 것으로 나타나 도서관이 장애인들에게 큰 도움이 되지 못하고 있음을 보여주었다. 도서관 서비스에 대한 장애인의 이용 및 요구 사항을 분석한 결과 장애인의 도서관 이용이 저조한 원인은 크게 도서관 및 도서관 서비스에 대한 정보 부족과 자신들의 요구를 충족시켜주지 못하는 자료의 불충분함으로 요약될 수 있었다. 그리고 장애유형별로 도서관에 대한 요구 우선사항이 편

<표 11> 장애유형별 희망 프로그램

장애유형	1 순위		2 순위		3 순위	
지체장애	이동도서관 서비스	29.66%	우편대출/회수	27.54%	컴퓨터교육	10.59%
지적장애	도서관안내책자/소식지	57.00%	이동도서관 서비스	14.00%	컴퓨터교육	12.00%
발달장애	독서치료	56.25%				
시각장애	차량지원서비스	34.67%	우편대출/회수	21.33%	컴퓨터교육	10.67%

<표 12> 장애유형별 개선 요구 사항

장애유형	1 순위		2 순위		3 순위	
지체장애	편의시설 개선	33.93%	도서관이용안내/홍보	26.79%	최신자료 확보	21.43%
지적장애	도서관이용안내/홍보	65.42%	사서 자세/전문성	16.09%		
발달장애	정보서비스 다양화	37.50%				
시각장애	최신자료 확보	31.37%	장서량 증대	16.67%	편의시설 개선	11.76%
					정보서비스 다양화	11.76%



의시설 개선(지체장애인), 안내 및 홍보(지적 장애인), 다양한 서비스 제공(발달장애인), 최신자료 확보(시각장애인) 등으로 다양하게 제시됨으로써 장애유형을 고려한 서비스 운영이 필요한 것을 알 수 있었다. 이러한 설문 분석 결과를 바탕으로 장애인의 도서관 서비스를 활성화하고 장애인 도서관 서비스를 개선하는데 있어 고려되어야 할 핵심적인 사항들을 다음과 같이 제안하고자 한다.

#### 4.1 이용자의 접근성 제고 방안

장애인이 도서관을 이용하지 않은 이유, 그리고 도서관을 이용해본 장애인 이용자가 도서관에서 제공되는 정보서비스를 이용하지 않은 이유는 모두 도서관과 도서관의 서비스에 대해 '몰랐기 때문'이었다. 결국 이용자의 도서관 접근을 높이기 위해 가장 시급한 것은 현재 도서관에서 장애인에게 제공할 수 있는 서비스의 범위와 내용을 정확하게 그리고 적극적으로 알리는 홍보 활동이라고 할 수 있겠다.

한때 문헌정보학 교수였지만 중도실명으로 인해 교수직에서 물러났던 영국의 Burrington(2007)은 자신의 경험담을 통해 자료 및 정보에 자유롭게 접근하는 것이 장애인에게 얼마나 중요한 일이며 큰 기쁨인지를 기술하였다. Burrington이 시각장애인으로 처음 등록할 당시 해당 기관은 소속 공공도서관과 RNIB<sup>5)</sup>의 녹음도서서비스에 대해 알려줬다고 한다. 그러나 RNIB보다

더 많은 녹음도서와 웹기반 목록을 제공하는 CALIBRE 도서관에 대해 나중에 알게 되었다고 하면서, 좀 더 일찍 알았더라면 그의 독서 생활이 보다 윤택해졌을 것이라고 회고하였다. Burrington의 경험담은 장애인을 위해 많은 노력을 들여 서비스를 운영하면서도 정작 이러한 정보가 장애인에게 노출되고 이용되지 않는다면 무의미하다는 것을 보여준다.

일부 적극적인 도서관은 자관에서 제공하는 서비스를 홈페이지에 안내하거나 지역신문을 통해 광고하고 또는 소식지를 제작·배포하는 등 활발한 홍보를 실천하고 있다. 하지만 보다 많은 도서관에서 자관의 서비스를 홍보함으로써 장애인 이용자를 도서관으로 이끌어야 한다. 장애인 서비스는 '복지' 차원이 아닌 공공서비스를 제공하는 기관으로써 마땅히 해야 할 도서관의 책무이기 때문이다. 보다 적극적인 홍보활동으로 Burrington의 경험에서 언급되었듯이 장애인으로 최초 등록될 당시 이용할 수 있는 도서관의 존재와 서비스에 대한 정보가 제공되는 시스템이 갖추어 지는 것도 바람직할 것으로 판단된다. 또한 Mitchell Library의 사례처럼 장애인 관련 행사에 참여하여 도서관 서비스를 알리는 방안도 있다. 스코틀랜드 글래스고의 Mitchell Library는 장애인의 교육, 훈련, 고용, 자원봉사 기회에 대한 인식 제고를 위해 매년 개최되는 정보 이벤트인 Ability Fest<sup>6)</sup>에 참여하여 도서관 서비스에 대한 홍보를 진행하고 있다(Beaton 2005).

5) 영국의 민간 자선단체인 영국왕실시각장애인협회(Royal National Institute of Blind People, 이하 RNIB)는 1868년에 Thomas Rhodes Armitage에 의해 설립된 영국내외시각장애인협회(British and Foreign Blind Association)의 후신으로, 영국의 2백만 이상의 시각장애인에게 정보·지원·조언을 제공하는데 선두적인 역할을 담당한다.

6) <<http://www.abilityfest.org.uk/index.html>>.

그 다음으로 이용자의 접근성을 높이기 위한 방안으로 전자자료의 구축을 들 수 있다. 앞서 살펴보았듯이 전자자료는 여러 유형의 장애인들이 접근할 수 있는 효율적인 대체자료의 형태이다. 많은 연구에서도 장애인을 위해 제공되는 자료의 형태가 다양하지 못하며 양적으로 부족하다고 지적하면서 전자도서, 데이지도서, 전자점자도서 등의 보다 다양하고 사용이 용이한 대체자료 제작에 많은 에너지를 쏟아야 함을 지적한 바 있다(김영신 2004; 이해균, 김성애, 김정현 2007).

전자자료에 기반한 도서관 서비스를 제공하려는 시도는 영국과 미국에서 모두 활발히 진행되고 있다. 영국 RNIB는 1차 세계대전 참전으로 점자 해석 능력이 없는 중도시각장애인들이 급증하자 이들에 대한 요구에 의해 1935년에 녹음도서서비스(Talking Book Service)를 시작함으로써 영국의 시각장애인을 위한 도서관 서비스 발전의 중요한 도약을 가져왔다. 그러나 이젠 광범위한 책을 데이지도서로 구축하여 제공하고자 하는 DAISY Talking Book Service를 진행 중에 있다.

미국의 NLS/BPH는 과거부터 시각 또는 신체장애로 인해 일반적인 인쇄자료의 독해 및 이용이 불가능한 미국 거주자에게 대체자료를 재생장치와 함께 무료로 대여해주고 있다. 이러한 전통적인 서비스 이외에 NLS/BPH는 1997년부터 Web-Braille이라고 불리는 시스템을 통해 전자점자자료와 음악자료를 인터넷 상에서 제공하고 있다(Cylke, Moodie & Fistic 2007). 또한 영국과 비슷한 시기인 1935년에 녹음도서서비스를 시작하였으며 오늘날 55개의 언어로 된 녹음도서가 제공될 만큼 그 범위가

방대하다. 축음기, 오픈릴테이프, 카세트 등으로 발전해 오던 녹음도서서비스는 이제 2008년에 디지털 녹음도서 시스템(Digital Talking Book System)으로 새롭게 전환될 계획에 있다. NLS/BPH는 24시간 분량의 녹음도서가 담기는 신용카드 크기의 디지털 카트리지를 사용하고 USB 연결 단자를 사용함으로써 이용의 편리성을 추구하고 디지털녹음도서를 재생할 수 있는 장비 또한 6만개 이상 준비할 것이라고 함으로써 장애인의 도서관 서비스를 강화할 계획에 있다.

국내의 경우 국립중앙도서관은 시각장애인들이 전문지식을 습득하여 각 분야 전문가로 생산적인 삶을 영위할 수 있는 정보환경을 조성하고자 2003년부터 시각장애인용 원문정보 DB를 구축해 왔다. 시각장애인 대학생들이 학습하고 있는 주요 분야의 대학기본학습서를 대상으로 텍스트DB를 구축하였으며 현재까지 3,417책이 구축되었다(이영숙 2007). 하지만 이러한 활동이 도서관 실무자에게조차 알려지지 못하고 있었으며, 저작권 관계로 텍스트 파일은 온라인상에서만 열람이 가능하다. 장애인이 충분하고 다양한 형태의 자료에 손쉽게 접근할 수 있도록 함으로써 그들에게도 일반인과 동일한 정보접근의 기회를 부여하기 위해서는 행정적, 정책적, 운영 측면에서의 보다 적극적인 활동이 취해져야 할 것이다.

#### 4.2 서비스의 질적 향상 방안

본 연구뿐만 아니라 여러 다른 연구도 도서관이 제공하는 자료의 다양성, 충분성, 적합성 등에 대한 장애인 이용자들의 불만족을 밝힌바

있다. 국립중앙도서관이 전국 32개 복지관과 점자도서관 등이 소장하고 있는 시각장애인용 대체자료에 대한 종합목록을 구축하였더니 전체 5만 종의 14만 책이 이용가능한 것으로 계산되었다. 이는 전국 공공도서관 목록검색시스템인 KOLIS-NET에서 비장애인들을 위한 책이 약 500만 종의 1700만 책정도 검색되는 것에 비하면 장애인들을 위한 자료는 비장애인이 이용하는 자료의 1% 정도밖에 되지 않는다(이영숙 2007). 그러기에 개별 도서관을 이용하는 장애인 이용자들은 더욱 도서관의 충분하지 못한 자료에 불만을 갖게 된다.

그러나 개별 도서관이 장애인을 위한 대체 자료를 제작하고 이를 제공하는 것은 불가능하다. 중복된 자료의 제작을 방지하고 자원을 공유함으로써 도서관의 가용자원 범위를 확대하기 위해서는 협력망이 구축되어야 한다. 1992년에 UN의 아시아태평양 경제사회위원회(Economic and Social commission for Asia and the Pacific)는 장애인을 위한 행동강령<sup>7)</sup>에서 장애인들을 위한 대체자료의 이용성을 높이기 위해서 공공도서관, 정보센터, 장애인관련기관들이 협력해야 함을 발표한 바 있다. 그리고 미국의 NLS/BPH 경우에는 원본의 도서와 잡지를 선정하여 이를 점자, 카세트, CD로 제작한 후 57개 지역도서관과 86개 부지역도서관의 협력망에 배포하고, 무료우편제도를 이용하여 독서자료와 재생기기를 약 764,000 명의 이용자들에게 서비스 하고 있다.

장애인 서비스의 질적 향상을 위해 협력망을

구축하고 운영해야 하는 국립장애인지원센터의 정책 방향은 윤희운(2007)과 국립장애인도서관지원센터 중장기발전계획 연구(국립중앙도서관 2007)에서 자세히 언급된 바 있다. 협력망의 기본 골조는 자원을 생산하는 쪽과 서비스를 제공하는 쪽의 역할을 분담하여 체계화시키는 것이고 과거부터 시각장애인 서비스를 담당해오던 점자도서관의 역할을 적절히 분담하고 '국립장애인도서관지원센터-지역대표도서관-공공도서관'의 다계층 시스템과 연계시킴으로써 협력을 통한 시너지를 산출해야 할 것이다.

특히, 국립중앙도서관은 협력망을 통해 자원 공유에 들어가기 앞서 각 기관에서 이용가능한 자원의 범위를 파악해야 할 것이며 이를 체계적으로 관리하기 위한 종합목록 시스템을 구축해야 할 것이다. 국립중앙도서관은 2003년부터 시각장애인용 종합목록을 구축해오고 있다. 그러나 이는 연간 단위로 구축되고 있어서 자료를 제작하는 기관 간의 중복제작을 방지하는 주된 역할을 수행하지 못하고 있다. 또한 대체자료의 목록을 제공하는 기관이 대부분 외부기부금에 의존하는 열악한 형편이며, 자료 목록에 대한 기본적인 이해가 부족하고, 목록을 구축할 IT 환경과 인력을 갖추고 있지 않아 제작한 자료에 대한 서지정보를 국립중앙도서관에 제공하는 것조차도 부담이 되고 있으며 그렇게 해야할 필요성을 느끼지 못하는 문제점에 처해 있다(이영숙 2007). 미국 NLS/BPH는 대체자료 종합목록(International Union Catalog for Braille and Audio Materials)을 성공적으로

7) United Nations Economic and Social commission for Asia and the Pacific(ESAP). 1992. *Agenda for Action for the Asian and Pacific Decade of Disable Persons, 1993-2002* /wallis.kezenfogva.iif.hu/eu\_konyvtar/Projekt/Vocational\_Rehabilitation/instr/escap\_3.htm).

운영하고 있으며, Web-Braille 시스템과 연동시켜 전자자료의 경우 바로 원문에 접근할 수 있도록 하고 있고, 한 달에 두 번씩 신간 점자도서목록과 신간 녹음도서목록을 갱신하여 장애인들에게 최신자료에 대한 정보를 제공하고 있다(Cylke, Moodie & Fistick 2007). 마찬가지로 영국은 대체자료에 대한 국가적 종합목록인 Revealweb을 2003년에 구축하여 운영하고 있으며 2007년 기준으로 약 11만 종에 대한 데이터베이스가 구축되어 매달 평균 3만5천명의 이용자가 이를 이용한다고 하였다(Owen 2007).

끝으로 장애인 서비스의 질적 향상을 위해서는 장애인 서비스를 담당할 전담 인력을 배치하고 이들에게 적절한 교육을 실시해야 하겠다. 이해균, 김성애, 김정현(2007)의 연구에 따르면 장애인들은 도서관을 이용하는 데 불편함을 느낀다 하더라도 대부분의 경우 그냥 지나쳤으며 도움을 요청하는 경우는 29.4%에 그쳤다. 이처럼 자신의 권리를 행사하는데 있어서 위축되고 소극적인 장애인 이용자들에게 가장 필요한 것은 이들을 이해할 수 있는 담당 직원의 존재일 것이다. 이영숙(2007)은 장애인들이 도서관을 이용할 때 가장 염려하는 것은 자신들의 장애가 아니라 비장애인들이 그들을 대하는 태도라고 지적하면서 시설 및 기기의 구축보다 사람과 사람의 문제가 가장 시급한 사안이라고 언급한 바 있다.

도서관의 규모나 예산 상 전문사서의 배치가 어려운 경우라 할지라도 장애인 서비스를 제공하는 모든 도서관은 장애인 서비스 담당 사서 및 자원봉사자들을 대상으로 직무교육을 실시해야 할 것이다. Ryder(2004)의 연구에 따르

면 영국 공공도서관의 73%가 직원을 대상으로 장애인 서비스 관련 교육을 실시하며 장애에 대한 이해, 장애인 관련 법, 장애인 전용기기 사용법, 장애인 돕는법, 자원봉사자 관리법 등을 가르치고 있었다. 또 다른 예로 영국은 RNIB를 중심으로 STV(Share the Vision)라는 시각장애인 도서관 서비스 협력망을 운영하고 있는데 이 STV는 2005년부터 '게이트 프로젝트(Gate Project)'를 실시하고 있다(Owen 2007). 게이트 프로젝트는 도서관 사서들이 시각장애인에게 봉사할 때 생기는 질문들을 한 번에 해결할 수 있게 해주는 윈스톱 서비스를 제공한다는 취지에서 웹사이트를 운영하고 있다<sup>8)</sup>. 그리고 시각장애인을 위한 도서관 서비스 매뉴얼도 함께 제공하고 있다.

이러한 직무교육 프로그램은 개별 도서관에서 개발 운영하는 것은 무리가 따를 것이므로 국립장애인도서관지원센터 또는 국립중앙도서관 사서능력발전과의 주도 아래 장애인 서비스 담당자를 위한 직무교육이 개발되고 진행될 필요가 있겠다.

## 5. 결론

본 연구는 도서관 서비스에 대한 장애인의 이용 실태와 요구를 파악하고자 전국의 장애인 1,770명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 장애인의 도서관 이용 경험, 도서관의 자료 및 서비스 이용 실태, 자료에 대한 만족도, 도서관 이용시 지원이 필요한 항목, 도서관 희망 프로

8) <<http://www.gateway-uk.org>>.

그럼, 개선 및 건의사항의 측면에서 장애인들의 도서관 이용 및 요구를 분석하였으며 필요에 따라 장애유형별로 살펴보았다.

분석 결과로 첫째, 장애인 응답자의 절반가량이 도서관을 이용해본 적이 없었으며 이용한 경험이 있다 하더라도 대부분이 한 달에 한 번도 도서관을 이용하지 않았다. 도서관 이용률이 저조한 이유는 도서관 서비스에 대한 정보 부족이 가장 큰 원인이었고 그 다음으로 편의시설 부족, 도서관 가치에 대한 인식 부족이 뒤를 이었다. 즉, 장애인을 위한 도서관 서비스의 적극적인 홍보가 요구되며 장애인의 도서관 접근성 개선이 필요한 것으로 나타났다.

둘째, 절반 정도의 응답자들은 도서관에서 제공하는 정보서비스를 이용해 본 경험이 없었고 이는 정보서비스에 대한 정보 부족을 그 이유로 꼽았다. 즉, 도서관 이용을 활성화 시키고 도서관에 대한 인식 개선을 위해 도서관 이용 안내가 적극적으로 이루어질 필요가 있는 것으로 나타났다.

셋째, 도서관에서 이용 가능한 자료의 다양성, 충분성, 접근성, 최신성 측면에서 대체로 보통 또는 불만족한 경향을 보였다. 장애유형에 따른 이용자의 정보요구를 보다 구체적으로 파악하여 이들의 요구를 충족시킬 수 있는 다양한 주제 및 유형의 자료를 제공할 필요가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 도서관 이용 시 활동 보조와 도서관 이용 안내가 지원되기를 가장 원했으며 이동도서관 서비스, 우편 대출 및 회수 서비스, 도서관 안내책자 및 소식지 우편서비스, 컴퓨터교육 등을 중심으로 도서관 프로그램이 확충되기를 희망하였다. 그리고 이와 함께 편의시설 개선

및 최신 자료의 확보 문제가 개선되어야 한다고 응답하였다.

이러한 분석결과를 바탕으로 본 연구는 장애인 이용자의 도서관 접근성 제고와 장애인을 위한 도서관 서비스의 질적 향상 측면에서 장애인 도서관 서비스의 개선 방안을 다음과 같이 제시하였다. 첫째, 이용자를 도서관으로 유인하기 위한 접근성 제고 방안으로 전통적인 홍보 방법 이외에도 장애인 관련 이벤트 참여, 장애인 등록부서와의 협력을 통한 도서관 서비스 및 이용가능한 정보 안내 등의 적극적인 홍보 전략이 필요하다. 둘째, 인터넷과 정보기술의 발전을 적용시켜 전자자료에 기반한 장애인을 위한 도서관 서비스를 실시해야 한다. 셋째, 장애인에게 제공되는 서비스의 질적 향상을 위해 우선적으로 협력망이 구축·운영되어야 하고 이를 통해 대체자료의 제작과 제공을 적절히 역할 분담하여 효율적으로 자원을 공유하고 서비스를 확대해야 한다. 특히 장애인을 위한 대체자료 종합목록시스템의 구축이 국가도서관, 공공도서관, 점자도서관, 복지관 등의 협력 아래 체계적으로 진행될 필요가 있다. 넷째, 장애인 서비스를 담당할 전문사서를 배치하고 장애인과 직접 접하게 되는 담당 사서 및 자원봉사자에 대한 직무교육을 통해 장애와 장애인을 이해함으로써 이들에게 필요한 적절한 서비스를 적시에 제공할 수 있게 한다.

본 연구에서는 장애인 이용자의 요구 및 이용에 대한 설문 분석 결과에 초점을 맞춰 이용자의 접근성과 서비스의 질적 측면에서 논의하였다. 그러나 국내 도서관에서 장애인을 위한 도서관 서비스를 성공적으로 운영하기 위해서는 본 연구에서 논의된 범주 이외에 장애

인 서비스를 위한 예산 및 기금 확보 방안, 장애인을 위한 물리적 시설 확충 방안, 자원봉사자 및 도우미들의 인력 활용 방안 등이 함께 고려될 필요가 있겠다. 이러한 모든 논의를 기

반으로, 장애와 상관없이 도서관이 지역 주민 누구에게나 정보접근의 균등한 기회를 제공하고 모든 장애인에게 다양한 서비스를 제공해 나가야만 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강숙희. 2001. 시각장애인 정보서비스의 현황과 개선방안. 『한국도서관·정보학회지』, 32(4): 229-256.
- 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터. 2007. 『국립장애인도서관지원센터 중장기 발전계획』. 서울: 국립중앙도서관.
- 김영신. 2004. 공공도서관 시각장애인실 서비스에 관한 조사 연구-한밭도서관 시각장애인실을 중심으로-. 『한국문헌정보학회지』, 38(3): 177-199.
- 김지현. 2002. 시각장애자를 위한 정보서비스에 관한 연구: 한국의 점자도서관을 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 13(1): 215-230.
- 남영준. 2007. 정보취약계층을 위한 도서관 서비스 활성화 방안에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 49-68.
- 변용찬, 김성희, 윤상용, 최미영, 계훈방, 권선진, 이선우, 보건복지부. 2006. 『2005년도 장애인 실태조사』. 서울: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 윤희윤. 2007. 주요 국가도서관의 장애인서비스 정책 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 215-240.
- 이영숙. 2007. 장애인정보격차에 관한 소고. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 69-91.
- 이해균, 김성애, 김정현. 2007. 장애인 독서환경 개선 방안 I: (독서)장애인의 독서 및 도서관 이용 실태 분석. 『특수교육저널: 이론과 실천』, 8(3): 619-643.
- 장덕현, 임신영. 2005. 지체장애인의 정보소외 양상에 대한 문화기술적 연구. 『한국비블리아학회지』, 16(2): 89-108.
- 전재봉. 1993. 視覺障礙人을 위한 圖書館의 構成要素分析. 『한국문헌정보학회지』, 24: 139-169.
- 전재봉. 1999. 시각장애인을 위한 도서관의 운영에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 30(4): 137-161.
- 전재봉. 2002. 장애인에 대한 공공 도서관 서비스 정책에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(4): 157-173.
- 조용완. 2007. 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동에 대한 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 167-186.
- Beaton, M. 2005. "Glasgow City Council: library, information and learning services for disabled people in Glasgow." *Library Review* 54(8): 472-478.

- Brophy, P. and J. Craven. 1999. *The Integrated, Accessible Library: A Model of Service Development for the 21st Century*. The Final Report of the REVIEL (Resources for Visually Impaired Users of the Electronic Library) Project.
- Brundtland, G. H. 1999. "Interagency Consultation on Disability". *Speech of Director-General of World Health Organization* [accessed 2007.11.15]. <[http://www.who.int/director-general/speeches/1999/english/19990615\\_interagency\\_consultation.html](http://www.who.int/director-general/speeches/1999/english/19990615_interagency_consultation.html)>.
- Burrington, G. A. 2007. "A user's perspective." *Library Trends*, 55(4): 760-766.
- Chartered Institute of Library and Information Professionals(CILIP). 2007. *Library and Information Services for Disabled People* [cited 2007.12.15]. <<http://www.cilip.org.uk/aboutcilip/howcilipworks/council/committees/executiveboard.html>>.
- Cookson, J. and L. Rasmussen, 2001. "National Library Service for the Blind and Physically Handicapped: digital plans and progress." *Library Hi Tech*, 19(1): 15-18.
- Cylke, F. K., M. M. Moodie, and R. E. Fistick. 2007. "Serving the blind and physically handicapped in the United States of America." *Library Trends*, 55(4): 796-808.
- Joint, N. 2006. "Libraries, digitisation and disability." *Library Review*, 55(3): 168-172.
- Nelson, P. P. 1996. "Library services for people with disabilities: Results of a survey." *Bulletin of Medical Library Association*, 84(3): 397-401.
- Owen, D. 2007. "Sharing a vision to improve library services for visually impaired people in the United Kingdom." *Library Trends* 55(4): 809-829.
- Ryder, J. 2004. "Can't get to the library? Then we'll come to you. A survey of library services to people in their own homes in the United Kingdom." *Health Information and Libraries Journal* 31: 5-13.
- United Nations(UN). 2006. "Some Facts about Persons with Disabilities." *International Convention on the Rights of Persons with Disabilities* New York, 14-25 August, 2006. [accessed 2007.11.15]. <<http://www.un.org/disabilities/convention/pdfs/factsheet.pdf>>.
- World Health Organization(WHO). 2001. *Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health(ICF)* Geneva: WHO. [accessed 2008.7.10]. <[http://www.designfor21st.org/documents/who\\_icf\\_2002.pdf](http://www.designfor21st.org/documents/who_icf_2002.pdf)>.

