

공공도서관 장애인서비스 자원봉사활동 모형 연구*

A Model On Voluntary Activity in Library Services for Disabled People in Public Libraries

김혜주(Hye-Ju Kim)** , 안인자(Inja Ahn)**
박미영(Mi-Young Park)**** , 이명희(Myeong-Hee Lee)*****

목 차

- | | |
|--------------------------|------------------|
| 1. 서론 | 5. 공공도서관의 장애인서비스 |
| 2. 선행연구 | 자원봉사 활동 모형 |
| 3. 이론적 연구 | 6. 결론 및 제언 |
| 4. 장애인서비스 자원봉사자 활동 내용 분석 | |

초 록

본 연구는 공공도서관 장애인서비스 자원봉사 활동의 모형 구축을 위하여 국립중앙도서관에서 연구한 '전국도서관 장애인서비스 현황조사'의 결과와 장애인 서비스를 제공하고 있는 65개 공공도서관(접차도서관 포함)을 대상으로 조사한 설문 조사와 인터넷 조사, 문헌연구를 이용하여 장애유형 및 서비스별 활동 분야, 참여경로, 수행역할, 자격 및 자질, 활동상의 문제점을 검토하였다. 그리고, 공공도서관의 장애인서비스 자원봉사 활동 모형을 봉사의 목적과 서비스 분야, 장애유형의 3요소로 구성하였다. 봉사 활동의 목적은 도서관, 장애인, 그리고 자원봉사자 3자를 위한 것이다. 장애 유형은 자원봉사자를 활용한 도서관 서비스 관점에서 지체장애, 시각장애, 청각장애, 지적장애의 4가지 유형으로 분류하였으며, 서비스 분야는 장서구축 및 대체자료, 이용자 서비스, 웹 전자정보 서비스, 시설 및 접근 서비스, 보조공학기 서비스의 5가지 활동 분야로 나누고 각각의 서비스 분야마다 구체적인 활동 내용을 제안하였다.

ABSTRACT

Recently, as voluntary activity has become more widespread, there have been some voluntary activity movements in the provision of library services for people with disabilities. This study aimed to develop a model on voluntary activity in library services for disabled people in public libraries. Survey data collected through three data collection methods showed that volunteer activities in public library services for the disabled were very poor, and recommended the training of library staff and volunteers serving disabled people, the management of educational programs for librarians about the disabled and the dissemination of standardized manuals. From the results of the survey, a voluntary activity model, based on three factors, the aims of library services, the types of the disabilities, and volunteer services including specific sub areas of services, was developed. Finally, this voluntary activity model will contribute to the theory development of library services for the disabled.

키워드: 공공도서관, 자원봉사, 장애인서비스, 도서관 자원봉사, 도서관 장애인서비스, 자원봉사활동 모형
Public library, Voluntary Activity with Disabled People, Library Voluntary Activity,
Library Services for Disabled People, Voluntary Activity Model

- * 본 연구는 국립중앙도서관. 2009. "공공도서관 장애인서비스 자원봉사자 활동·관리 매뉴얼 개발 연구"의 일부를 수정·보완한 것임.
** 중앙대학교 대학원 문헌정보학 박사(yhnoel@naver.com)
*** 동원대학 아동문헌정보과 부교수(ijahn@tw.ac.kr)
**** 서울여자대학교 정보미디어 대학 초빙교수(ollive@stepi.re.kr)
***** 상명대학교 문헌정보학과 교수(mehelee@smu.ac.kr)(교신저자)
논문접수일자: 2010년 2월 5일 최초심사일자: 2010년 2월 6일 게재확정일자: 2010년 2월 12일
한국문헌정보학회지, 44(1): 217-241, 2010. [DOI:10.4275/KSLIS.2010.44.1.217]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

최근 정보소외계층에 대한 정보서비스 방안이 이슈가 되면서 장애인 도서관서비스의 근거가 여러 가지 법령¹⁾에서 명시되어 있으며, 또한 법에 따라 2007년 국립장애인 도서관지원센터가 설립되었고, 효율적인 운영을 위하여 지원센터의 중장기 발전계획, 도서관의 장애인서비스 기준, 지침 및 정책, 전국 도서관장애인서비스 현황조사 등의 주요한 연구과제가 수행된 바 있다. 또한 문화 복지 시대에 도서관의 신축이 활발해지면서, 도서관 서비스에 대한 요구도 점점 높아지고 있다. 이에 반해 공무원 총정원제의 실시, 서비스 업무의 확대 등으로 장애인 도서관서비스를 성공적으로 하기 위하여 필요한 재원 및 인력 확보가 가장 어려운 면으로 지적되고 있는데(국립중앙도서관 2007), 대안으로 제시되는 것이 자원봉사자 인력을 개발하는 것이다.

현재 우리나라 공공도서관의 자원봉사자 활동 현황을 보면, 공공도서관의 58.7%가 자원봉사자들을 활용하고 있다. 도서관 자원봉사가 시작된 것은 1995년 이후이며(한국도서관협회 2001) 타 분야보다 시기적으로 약 10년 정도 늦은 편이다. 연구결과에 의하면, 참여업무는 서가정리, 대출반납서비스, 환경정리 등의 단순 업무가 대부분인 것으로 조사되고 있다(안인자,

김혜주 2009). 특히, 도서관 장애인서비스 분야의 참여는 매우 저조한 상황이며, 자원봉사 활동에 대한 지침과 방법에 대한 지식과 사례조사 또한 미비하다.

2000년대 들어서 도서관 장애인 서비스에 관한 연구가 다수 수행되었으나 장애인 서비스에 대한 자원봉사자 활동에 관한 연구는 아직까지 초기연구단계라 할 수 있다. 이러한 시기에 지금까지 연구된 장애인 서비스의 자원봉사 활동에 관한 사례와 연구의 흐름을 파악하여 트렌드를 밝히는 작업은 사례를 일반화시키는 이론화 작업에 기여할 뿐 아니라 장차 장애인 서비스 자원봉사 분야의 패러다임 구축 작업에 일정한 역할을 할 것으로 기대된다. 이러한 맥락에서 본 연구는 도서관 장애인서비스의 자원봉사활동 모형을 구축해보고자 한다. 이러한 시도는 각기 개별적으로 연구되고 있는 장애인 서비스 자원봉사활동 연구의 통합적 접근의 가능성을 검토하는 기회를 제공하며, 이러한 관련 연구결과들의 지속적인 검증을 통해 경험적이고 실증적인 연구로부터 이론화를 공고히 하기 위한 기초를 마련할 수 있을 것이다.

1.2 연구 방법 및 내용

본 연구에서는 다음과 같은 연구 방법과 내용으로 공공도서관 장애인서비스 자원봉사 활동모형을 개발하였다.

- 1) 국내에서 현재까지 도서관 분야를 대상으

1) “장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률”(2007. 4. 10 제정, 2008. 4. 11 시행), “정보격차해소에 관한 법률” 제10조의 규정, “도서관법 제43조”의 책무를 통하여 장애인에게 시설물 접근·이용, 정보접근, 의사소통 등에 관한 정당한 편의를 제공할 책무를 보장하고 있으며, 세계인권선언 제27조, 유네스코국제협약 제15조, 국내헌법 제11조 1항을 통하여 문화적 기본권을 제시하고 있다.

- 로 수행된 자원봉사에 관한 선행연구를 살펴보기 위해 도서관 자원봉사에 관한 연구와 도서관 장애인자원봉사에 관한 연구를 분석하였다.
- 2) 장애인서비스 자원봉사 활동에 관한 이론적 연구로는 장애인의 이해, 장애인 복지의 이해(개념, 특성, 자원봉사자의 자질 및 태도, 장애인서비스 자원봉사자의 역할 및 자세, 자원봉사 시 주의사항), 장애인서비스 자원봉사 활동의 정의, 개념, 특성, 필요성, 동기이론 등을 문헌 연구를 통하여 살펴보았다. 장애인서비스 자원봉사 연구는 사회복지 분야에서 많이 시행되었는데, 장애인에 대한 서비스는 일반 이용자 서비스와는 다르게 서비스 활동의 전문화도 중요하지만 장애인과의 친밀감 혹은 유대감이 형성되어야 다음의 행위가 자연스럽게 활동으로 이루어지는 특성이 있기 때문에 장애인에 대한 봉사자의 인식과 태도가 매우 중요한 요소가 된다(임송희 2002).
- 3) 국내 공공도서관 장애인서비스 자원봉사자 활동현황에 관한 데이터는 2007년도에 국립중앙도서관에서 연구한 '전국도서관 장애인서비스 현황조사'의 결과와 본 연구자들이 2009년도에 장애인 서비스를 적극적으로 제공하고 있는 국내 공공도서관과 점자도서관 65개를 대상으로 전화와 방문을 통하여 조사한 설문 조사와 인터넷 조사, 그리고 문헌연구에서 밝혀진 연구결과를 통하여 수집하였다. 수집한 데이터를 대상으로 장애인 도서관서비스를 위한 장애유형 구분 및 서비스별

활동 분야, 참여경로, 수행역할, 자격 및 자질, 활동상의 문제점을 검토하였다.

- 4) 이상의 연구에서 드러난 결과를 토대로 공공도서관의 장애인서비스를 위한 자원봉사 활동 모형을 제시하였다.

2. 선행연구

2.1 도서관 자원봉사에 관한 연구

도서관 자원봉사 활동은 민간이 참여하여 도서관 서비스의 다양화, 질적 향상에 기여하고 있으며, 도서관 서비스에 신선한 활력을 주고 있다. 최근 우리나라도 자선활동이나 자원봉사 등의 사회복지에 관심이 높아짐에 따라 도서관 분야에서도 자원봉사 관련 연구가 현황조사, 외국의 사례연구 등을 중심으로 수행되고 있다. 설문원(2002)은 '공공도서관의 자원봉사 활동 실태 및 관리모형 연구'에서 공공도서관이 자원봉사를 효과적으로 관리하고, 적극 활용하기 위한 관리모형을 제시하기 위하여 미국과 일본의 도서관 자원봉사 추세를 조사하고, 전국 공공도서관을 대상으로 설문조사를 실시하여, 자원봉사 활용 실태를 분석하였다. 이를 토대로 단계별 자원봉사 관리 모형을 제시하고 공공도서관에 적용할 수 있는 세부 관리 지침을 제안하였다.

전국의 공공도서관과 학교도서관의 자원봉사자에 대한 현황조사 및 분석 연구가 자원봉사자 18만 명을 대상으로 2009년 실시되었다(안인자, 김혜주 2009). 조사내용은 자원봉사자 참여 측면, 자원봉사자 담당 업무 측면, 자원

봉사자 관리 및 운영 측면(교육, 모집), 문화프로그램 봉사자 측면으로 나누어 조사·분석결과를 제시하였다. 분석결과 타복지 분야의 자원봉사자 활용기관이 89%에 이르는 통계와 비교하여 볼 때 도서관 자원봉사는 53.3% 정도로 아직 홍보와 업무내용 면에서 초기 단계라고 할 수 있다. 또한 공공도서관의 참여업무는 열람봉사 및 운영전반·자료정리 부분을 86%를 차지하고, 문화프로그램 등 특화된 자원봉사는 14% 수준으로 나타나고 있다. 최근, 조찬식(2009)은 '공공도서관 자원봉사 운영 실태 조사 및 활성화 방안'에서 공공도서관 자원봉사의 운영과 관리 실태를 분석하고 공공도서관 자원봉사의 활성화를 도모하기 위하여 설문조사를 실시하였다. 이 연구는 설문조사를 통하여 현재 우리나라 공공도서관 자원봉사의 운영과 관리 실태를 기획부문, 자원봉사자 관리부문, 행정부문으로 나누어 조사하고, 이를 바탕으로 공공도서관 자원봉사의 활성화 방안과 전망을 제시함으로써 도서관 자원봉사의 운영 및 관리에 대한 이해 증진에 일조하고자 하였다.

외국의 자원봉사 사례를 살펴본 예는 김영석(2005)과 오동근(2008)에 의해 수행되었다. 김영석(2005)은 '도서관의 친구'의 운영과 활동 현황을 외국의 사례를 중심으로 조사 분석하였다. '도서관의 친구'는 일반인들이 주축이 되어 도서관을 도울 목적으로 만든 모임으로 1세기 동안 세계 각국의 여러 관종의 도서관과 긴밀한 관계를 맺어 왔으며, 기금모금, 자원봉사, 홍보활동, 로비 및 캠페인, 지역주민 연계 등 다양한 방법으로 도서관의 운영과 서비스를 지원하고 있다. 최근에 그 중요성과 필요성이 더욱 강조되고 있고 점점 더 많은 국가의 도서관에서

만들어지고 있으며, 우리나라에서도 도서관 운영 개선과 더 나은 서비스 제공을 위하여 '도서관의 친구' 활용을 제안하였다. 오동근(2008)은 미국 LA 지역의 공공도서관들을 중심으로 '도서관의 친구들'과 자원봉사자, 도서관재단의 실제 활용 및 활동사례를 현장방문 결과와 각종자료 및 홈페이지 등을 통해 분석하였다. 특히 연구자가 직접 방문하여 관계자들을 면담하고 자료를 입수한 Los Angeles 공공도서관과 그 중앙도서관 및 분관, La Crescenta 공공도서관, Glendale 공공도서관의 '도서관의 친구들'과 자원봉사자, Library Foundation of Los Angeles 등을 중점적으로 분석하고, 한국 도서관에서의 활용방안을 제안하였다.

McGown(2007)은 건전한 자원봉사 프로그램은 모든 학교도서관의 중요한 자산이 될 수 있다고 하면서, 개인 혹은 단체로 이루어지는 자원봉사활동은 도서관 안내나 서가 안내 등을 포함한 반복적인 업무를 수행하여 사서들에게 많은 도움을 주고 있다고 하였다. 자원봉사자들은 육체적인 노동을 필요로 하는 작업에서 뿐만 아니라, 학교도서관 프로그램의 강력한 옹호자가 되고 있다. 그 이유는 그들이 모두 학교 도서관에서 도서관 업무를 학습하고 실행했기 때문이라고 하였다.

Deslandes와 Rogers(2008)는 'Volunteering SA(VSA)는 자원봉사자들이 받는 훈련범위의 확대와 그 내용의 수정의 필요성에 대한 반응'이라고 하였다. 그들은 자원봉사자들이 봉사활동에 앞서 받는 업무수행에 필요한 훈련방법과 내용 중 재정적이고 정책적인 결정에 관하여 지침을 줄 수 있는 기본적인 틀이 개발되어야 한다고 하였다.

2.2 도서관 장애인 자원봉사에 관한 연구

최근 장애인 서비스에 관한 논의가 활발히 진행되면서 도서관 분야에서도 도서관 장애인 자원봉사에 관련된 연구가 수행되고 있는데 이를 살펴보면 다음과 같다. 전재봉(2002)은 '장애인에 대한 공공 도서관 서비스 정책에 관한 연구'에서 도서관의 장애인서비스가 지역사회 공공서비스의 핵심이 되어야 하며, 이에 따라 국가적 차원에서 다음과 같은 장애인을 위한 도서관 서비스 표준화 정책 개발에 참고해야할 정책 방향을 제시하였다 : 첫째, 국립중앙도서관 또는 한국도서관협회에서의 장애인 관련 정책·규정의 개발, 법제화에 노력할 것, 둘째, 도서관 관련 시스템에 대한 평등하고 접근 가능한 디자인 구성, 셋째, 도서관의 봉사대상 장애인의 수와 요구 파악, 봉사시설에 대한 비용을 중앙정부나 자치단체가 지원할 것 외에 정기적인 교육 실시, 관련기관과의 서비스 네트워크 구성, 문헌정보학과의 장애인서비스에 대한 교육의 6개 정책 방향을 제시하였다.

김영기와 이연옥(2008)은 '도서관의 장애인 서비스 기준 및 지침의 구성요소 도출에 관한 연구'에서 국내 도서관의 장애인서비스 현황 및 요구를 조사·분석하였다. 또한 국제도서관연맹(IFLA), 미국도서관협회(ALA) 등 외국 기관들이 장애인을 대상으로 제정한 각종 지침과 정책 등에 대한 조사·분석을 통해 국내 도서관들이 장애인서비스를 실시할 때 길잡이 역할을 할 수 있는 장애 유형별 지침과 기준의 구성요소를 도출하였다.

정연경과 김성진(2008)은 장애인 931명을 대상으로 설문조사를 실시하여, 국내 도서관서

비스에 대한 장애인 이용자의 이용실태 및 요구 사항을 파악하였다. 조사결과, 장애인의 도서관 및 도서관서비스 이용이 저조한 이유로 도서관 및 도서관서비스에 대한 정보부족을 가장 큰 이유로 꼽았다. 장애인들은 도서관에서 제공되는 자료의 다양성, 충분성, 접근성, 최신성 등에 대해 대체적으로 만족하지 못하였으며, 장애유형별로 도서관에 희망하는 프로그램과 개선사항에 큰 차이를 보였다고 하였다. 도서관서비스에 대한 적극적인 안내와 홍보, 전자자료 구축을 통한 이용자의 접근성 제고, 협력망 구축을 통한 자원공유와 서비스 확대가 필요하며 장애인서비스를 담당할 전문사서의 배치 및 직무교육 제공을 주장하였다.

오동근과 윤수진(2009)은 장애인의 정보격차 해소방안으로 비장애인과 동등한 시설 이용에 필요한 계획 수립 시 참고할 수 있는 기초자료를 제공하였다. 이들은 공공도서관의 시설을 고유영역, 편의시설 영역, 동선체계로 구분하여 각각의 기준을 제안하고, 이를 바탕으로 대구광역시 공공도서관 중 장애인실이 있는 5곳을 대상으로 장애인을 위한 공간구성 현황을 분석하였다.

조윤희(2009)는 홈페이지 서비스를 제공하고 있는 62개 공공도서관을 웹 평가 대상으로 선정하여, 웹 접근성을 조사·분석하고 시각장애인을 위한 공공도서관의 웹 접근성 제고 방안을 제시하였다. 본 연구에서 장애인의 접근성 평가를 통하여 이용자들이 보편적으로 접근 가능한 웹 콘텐츠의 제공정도를 평가하고, 이를 통하여 객관적으로 접근성을 평가할 수 있는 공공도서관의 웹 접근성 평가 지침이 필요하다고 하였다.

지금까지 살펴본 선행연구에 의하면 아직 초기단계의 장애인 도서관서비스를 개선하기 위하여 장애인에 대한 도서관서비스 안내와 홍보, 전자자료 구축을 통한 이용자의 접근성 제고, 협력망 구축을 통한 자원공유와 서비스 확대가 필요하며, 장애인서비스를 담당할 전문사서의 배치 및 직무교육 제공이 뒷받침되어야 함을 알 수 있다. 나아가 인력지원 방안으로 장애인 자원봉사자 서비스 활동을 체계화하고 조직화 방안이 필요하다. 이를 위하여 자원봉사활동의 이론과 선진국의 경험, 그리고 우리나라 자원봉사활동 체계의 현황 및 실태를 분석하여 우리 실정에 적합한 효율적인 자원봉사 활동을 체계화해야 할 것이다. 이러한 시도는 각기 개별적으로 연구되고 있는 장애인 서비스 자원봉사활동 연구의 통합적 분석을 통하여 모형화 가능성을 제공함으로써 이론적 기반의 확립에 기여할 수 있을 것이다.

3. 이론적 연구

도서관 장애인서비스는 이용자와 서비스 요원의 비율이 1:1의 수준으로 이루어져야 하기 때문에 많은 자원봉사자 참여가 필요하다. 동시에 장애인과 자원봉사자가 직접 만나서 상호작용이 이루는 친밀감과 원활한 의사소통이 중요한 서비스 요소로 등장한다. 따라서 자원봉사자가 가지는 장애인에 대한 지식, 이해, 자원봉사자로서의 이타성, 사회적 책임감, 자아존중감 등과 같은 자원봉사자의 마음가짐이 자원봉사 활동을 지속시키고, 참여증대의 요소라 할 수 있다.

3.1 장애인에 대한 이해

3.1.1 장애 및 장애인의 개념

장애인에 관한 정의가 법에 명시된 것을 보면 『장애인복지법』에서는 '신체적·정신적 장애로 인하여 장기간에 걸쳐 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을 받는 자'로 정의하고 있다. 또한 『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』에서는 '신체적·정신적 손상 또는 기능상실이 장기간에 걸쳐 개인의 일상 또는 사회생활에 상당한 제약을 초래하는 상태를 말하며, 장애인이라 함은 이에 따른 장애가 있는 사람'으로 정의하고 있다. 나아가 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률』에서는 '장애인 등이라 함은 장애인·노인·임산부 등 생활을 영위함에 있어 이동과 시설이용 및 정보에의 접근 등에 불편을 느끼는 자'로 정의함으로써 기능, 구조적 손상으로 인한 활동이나 행동의 제약, 나아가 이로 인한 일상, 사회생활에 불이익으로 확대 해석되는 것을 알 수 있다.

3.1.2 장애유형 및 서비스 범주

공공도서관 장애인 서비스를 하기 위해서는 기본 요소로서 장애유형과 장애별 서비스 범주가 결정되어야 한다. 왜냐하면 이 결정에 따라 서비스를 담당할 자원봉사자 선정, 교육, 관리, 서비스 프로그램개발 등이 가능하기 때문이다. 2003년 장애인 복지법 시행령 제2조에서는 장애유형은 15개 범주로 구분하고 있는데 <표 1>과 같이 법에서의 유형구분은 정부지원, 재활시설 및 기기 개발, 치료 등을 위한 다양한 목적에 사용되도록 세분되는 경향이다.

〈표 1〉 장애인복지법의 장애 유형

대분류	장애유형		세분류
	중분류	소분류	
정신 장애	지적 장애		정신발육이 항구적으로 지체되어 사회적으로 상당히 곤란한 사람
	정신 장애		정신분열증, 분열형정동장애, 양극성정동장애, 반복성우울장애
	자폐성 장애		언어, 신체표현, 자기조절, 사회적응 기능장애
신체 장애	외부 신체 기능 장애	지체장애	절단장애, 관절장애, 지체기능장애, 변형 등의 장애
		뇌병변 장애	중추신경의 손상으로 인한 복합적 장애
		시각장애	시력장애, 시야결손장애
		청각장애	청력장애, 평형기능장애
		언어장애	언어장애, 음성장애, 구어장애
		안면장애	안면부의 추상, 함몰, 비후 등 변형으로 인한 장애
	내부 기관 장애	신장, 심장, 간장, 호흡기, 장루, 요루, 간질 장애	일상생활이 현저히 제한되는 만성, 중증의 신장, 심장, 간장, 호흡기, 장루, 요루, 간질 기능 이상

공공도서관 장애인 서비스 매뉴얼 개발을 위해서는 장애유형과 장애별 서비스 범주의 결정이 필요하다. 앞서 언급한 바와 같이 2003년 장애인복지법 시행령 제2조에 의한 장애유형은 15개 범주로 구분된다. 그러나 도서관 이용 상의 장애구분은 물리적, 자료적, 커뮤니케이션 장애의 3가지로 구분하며, 도서관 장애인 서비스의 핵심은 이 세 가지 장애를 이기도록 돕는 것이다(김영기, 이연옥 2008).

물리적 장애는 도서관방문이나 내부에서의 이동이 자유롭지 못하여 발생하는 장애를 의미하며, 지체장애인, 시각장애인, 지적장애인이 겪는 장애이다. 이를 지원하는 활동으로 방문대출, 우편대출, 택배서비스, 온라인서비스, 이동지원서비스를 제공하고 있다. 시설로는 지체장애인을 위하여 주차공간 확보, 경사도로, 난간, 자동문, 엘리베이터를 제공하고, 시각장애인을 위하여 유도블럭, 승강기 점자버튼, 높낮이 조절 책상을, 청각장애인을 위하여 유도루프 등을 구비하고 있다.

자료적 장애는 시력이나 신체상에 장애가 있어서 도서관 자료를 그대로 이용할 수 없는 경우를 말한다. 해당 장애유형은 지체장애, 시각장애, 청각장애, 지적장애가 있으며, 지원하는 활동으로는 시각장애인을 위한 워드입력, 교정, 점역봉사, 녹음봉사, 대면 낭독봉사가 있다. 청각장애인을 위한 활동으로 수화통역, 인공와우 수술 청각장애인 대상 대면낭독 봉사도 증가되고 있다. 자료적인 측면에서는 시각장애인의 경우 녹음도서, 녹음신문, 녹음잡지, 점자책, 큰 활자책, 촉각도서, 전자도서 등이 있다. 청각장애인을 위하여 스크린리더, 읽기 쉬운 책(easy to read book), 지적장애인을 위한 읽기 쉬운 책(easy to read book)을 지원하고 있다. 의사소통 장애는 뇌병변, 청각장애 등으로 인하여 도서관 서비스를 받을 때 직원과 의사소통이 원만하지 못한 장애를 말하며, 이를 이겨내기 위한 활동으로 수화통역사 배치, 시설로 통신중계서비스, 화상중계기를 사용할 수 있다.

〈표 2〉 자원봉사활동영역별 장애와 도서관서비스 장애유형

자원봉사활동 영역별 장애구분	도서관 이용상의 장애구분			복지법의 장애유형
	물리적 장애	자료적 장애	의사소통 장애	
지체장애	○	○	×	지체장애 뇌병변장애 안면장애
시각장애	○	○	×	시각장애
청각장애	×	○	○	청각장애 언어장애
지적장애	×	○	×	지적장애 정신장애 자폐성장애
비장애	×	×	×	내부기관장애

3.2 장애인의 유형별 특성과 커뮤니케이션 요령

장애인에 대한 이해는 이용자와 봉사자 간의 친밀도를 높이고 도서관 이용서비스의 효과를 향상시키는데 있어 가장 우선적이고 중요한 요소로 지적되고 있다(국립중앙도서관 2007). 장애인서비스 자원봉사자들은 장애인들이 장애유형별로 다양한 특성과 개인별 욕구를 가지고 있다는 것을 가장 먼저 이해해야 한다. 자원봉사활동에 참여하는 봉사자들에게 있어 장애인에 대한 이해가 선행된 후, 이들의 특성에 따른 커뮤니케이션 기술을 익히고 봉사해야만 장애인서비스 자원봉사 활동의 목적을 달성할 수 있다. 본 절에서는 지체, 시각, 청각, 지적장애의 유형별 장애인의 특성 커뮤니케이션 요령을 살펴봄으로써 장애인에 대한 이해를 증진시키고자 한다. 장애인의 특성과 봉사요령에 관한 내용은 사회복지 분야의 봉사영역과 일치하는 부분으로서 한국장애인재활협회, 시각장애인연합회, 청각장애인부모회 등 장애인 관련 기관의 홈페이지 정보를 정리한 것이다.

3.2.1 지체장애인의 특성

지체장애란 사지와 몸통의 중추신경계, 근육, 뼈, 관절 등의 운동 기능 장애를 말하는데, 성인이 되어 장애가 발생하는 '중도장애'가 대부분이다. 지체장애의 종류에는 상지나 하지의 일부분을 잃어버린 절단, 신체의 일부 또는 전부를 움직일 수 없는 마비에 의한 팔다리 기능장애, 척추나 상, 하지가 변형된 형태, 뇌성마비, 뇌졸중, 기타 뇌병변장애 등 매우 다양하다. 대다수의 지체장애인들은 보행이나 외출상의 어려움으로 인하여 원하는 경험이나 일을 못하고 생활하는 경우가 많다. 특히 이들 중에는 언어장애나 지체장애 등 중복장애를 가지고 있어서 의사소통이나 사회응에 큰 어려움을 겪고 있다.

3.2.2 시각장애인의 특성과 커뮤니케이션

시각장애는 시력장애, 시야결손장애를 포함하는데, 시각장애의 원인은 눈의 질환이 대부분이지만 최근에는 산업재해, 교통사고 등에 의한 실명도 높아지고 있는 추세이다. 시각장

에는 크게 전맹, 준맹, 약시(저시력)로 구분한다. 전맹의 경우는 눈으로 보아야 할 것을 촉각이나 청각에 의지해서 식별해야 하는 경우로서 정보의 습득과 이동을 비롯한 일상생활에서 어려움을 경험하게 된다. 시각장애인이 원하는 도움은 일상생활과 관련된 동작상의 지원 외에도 시각 정보를 소리와 같은 청각 정보나 점자와 같은 촉각 정보로 전환시켜 주는 것도 해당된다. 특히 약시자를 위해서는 그의 시력이나 보이는 정도를 정확하게 측정하여 적절한 도움을 주어야 한다. 시각장애인들은 시력의 교정을 위해서 안경을 착용하기도 하며, 빛에 대한 감각을 느끼기 위해서 색깔 있는 렌즈(안경)를 착용하기도 한다. 하지만 시각장애인 중에서도 아주 극소수만이 전혀 시력이 없는 전맹이다. 대부분은 사용 가능한 기능적인 시력을 조금씩 가지고 있다.

시각장애인은 시력이 없기 때문에 모든 것을 확인하는 습성이 있다. 따라서 비장애인이 보기에 고집에 세다거나 의심이 많아 보이는 것도 이러한 습성 때문이라고 이해하는 것이 적절하다.

3.2.3 청각장애인의 특성과 커뮤니케이션 요령

소리를 듣는 구조와 들은 소리를 의미 있는 소리로 인지, 구별하는 중추기능에 결함이 있어 소리를 듣지 못할 때 이를 청각장애라 한다. 최소한 한 귀가 40dB 이상, 다른 귀가 80dB 이상의 청력 손실이 있으면 청각장애인에 해당되며, 장애 정도에 따라 농²⁾과 난청으로 나눌 수 있고, 난청은 정도에 따라 경도, 중고도, 중도,

고도, 심도로 구분하며, 농인의 대부분은 언어 장애를 동반하는 경우가 많다.

청각과 언어장애를 동시에 가진 경우는 의사소통에서 어려움이 가장 크기 때문에 청각적인 정보를 수화나 문자안내와 같은 시각적 정보로 전환시켜주는 도움이 필요하다. 청각장애의 일차적인 장애는 소리를 잘 듣지 못하는 것이고 이로 인한 이차적인 장애는 언어장애이다. 이로 인해 교육적 불이익을 당하거나 사회적으로 소외되고 경제생활과 학교생활 등 사회 전 영역에 걸쳐 참여 기회가 제한되거나 본인의 욕구와는 다르게 차별을 당할 수 있다. 청각장애자 대부분은 언어 숙달의 저하로 학업의 지체를 받게 되고, 지체된 언어발달은 자아 개념, 정서 발달, 가족관계, 사회성을 포함하여 이동의 심리, 사회 발달의 여러 측면에 직접적인 영향을 미친다.

청각장애인과 건청인 간에는 의사전달방법이 다름에 따라 인식과 소통의 차이가 있다. 예컨대 건청인들은 다른 사람에게 말을 걸거나 관심을 끌기 위해 소리를 내지만, 청각장애인들은 손짓을 하거나 가벼운 몸 터치를 한다. 얼굴 표정도 수화의 일부이기 때문에 대화할 때 표정이 풍부하다. 수화통역사들은 “부사·형용사의 기능을 얼굴 표정이 대신한다.”고 말한다. 손짓에 얼굴 표정을 더함으로써 수화의 표현력을 극대화 시키는 청각장애인들을 건청인들은 이해하지 못하여 ‘청각장애인들은 감정 변화가 심하다’는 식의 편견을 갖기 쉽다.

운전을 할 때 청각장애인들은 경적 대신 불빛이나 수신호로 의사를 표현하는데 건청인들

2) 농(聾 deafness)은 청력이 비정상적으로 약화된 상태로 귀가 들리지 않는 상태를 이르는 말이다.

은 이를 위협적으로 받아들이는 경우가 많다. 반면, 청각장애인이 운전하는 차량에 경적을 울렸을 때 청각장애인이 아무 반응을 안보이면 '자신을 무시한다.'며 화를 내게 된다. 이와 같이 청각장애인과 건청인의 사회는 사실상 단절되어 있기 때문에 봉사자들은 청각장애인 사회와 문화를 이해하려는 노력이 필요하다.

최근 인공와우 이식 수술을 통하여 청력을 회복한 후 언어습득과정을 거치는 장애인의 수가 증가하고 있다. 인공와우수술은 보청기가 소리자극을 통해서 우리 뇌가 소리를 인지하는 것과는 차이가 있다. 소리를 듣지 못한 사람들에게 소리를 들려주도록 하는 수술이기 때문에 일단 소리를 들을 수는 있다. 그러나 일반인에게 전화벨 소리가 '따르릉'하고 들리는 것에 반하여 청각장애인은 '따따따'로 들리기 때문에 수술 후 아기가 처음으로 말을 배우는 것처럼 다시 언어습득 과정을 거쳐야 한다. 수술 전에 언어를 이미 배운 아동이나 성인의 경우 재활(말을 배우는 시간) 과정이 단축될 수도 있다. 도서관에서는 인공와우 시술자들을 대상으로 대면상담 서비스를 시행하고 있다.

3.2.4 지적장애인의 특성과 커뮤니케이션 요령

2007년 10월 개정된 장애인복지법에서는 기존의 '정신지체'라고 불리던 명칭이 가지는 사회 편견적 요소를 최대한 배제하기 위해 '지적장애'로 개정되었다. 장애인복지법에는 지적장애인은 "정신발육이 항구적으로 지체되어 지적능력의 발달이 불충분하거나 불완전하고 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에서의 적응이 현저히 곤란한 자"라고 정의하고 있으며, 지능지수가 70 이하로서 18세 이전에 발생하는 경

우를 말한다.

장애의 특성으로 인해 지적장애인의 경우, 개인의 인권을 침해받거나 욕구를 제대로 표현하지 못하는 등의 사회적 제약 혹은 편견의 대상이 되기 쉽다. 일반적으로 지적장애인은 '주의집중이 안된다', '동작이 느리다', '고집이 세다'는 등의 특성을 지니고 있으나 이러한 내용들은 긍정적인 면보다 부정적인 면을 더 부각시켜 왔고, 편견으로 자리잡아온 것이 사실이다. 지적장애는 표준 이하의 지적인 기능과 사회 적응성의 한계로 인하여 단순한 학습능력 이외에 교육, 성장, 사회적응, 직업 등의 다각도 측면에서의 도움이 필요하다.

지적장애인에게는 칭찬이 무엇보다 중요하며 행동, 언어, 대소변 가리기 등 기본 생활이 원활하지 못하므로 실수를 책망하기보다는 잘하는 것을 칭찬해주고 반복시키도록 한다. 또한 외부 세계, 즉 친구들과도 자연스럽게 만날 수 있는 기회를 자주 가지도록 한다. 지적장애인들을 위한 자원봉사활동으로는 학습지도, 신변처리 훈련지도, 일상생활 동작, 친구 사귀기, 집 찾아오기, 대중교통수단 이용하기, 물건사기, 인사하기, 존댓말 쓰기 등이 있다. 한편, 지적장애인과 대화할 때는 이들의 말을 주의 깊게 듣고, 지능이 부족하다고 해서 무조건 반말을 하거나 나이 어린 사람으로 대하지 말고 생활연령에 맞게 존칭어를 사용한다.

3.3 장애인서비스 자원봉사의 이해

3.3.1 장애인서비스 자원봉사의 정의

도서관 장애인서비스는 '도서관 이용 권리를 가진 사람에게 도서관이 제공하여야 할 당연한

책임을 다하는 것'이라고 할 수 있으며, 대상으로는 심신장애인 이외에 고령자나 한국어를 모르는 외국인 등 모든 정보소외계층으로 광의의 해석이 가능하다. 따라서 이들이 정보 접근에 평등하도록 지원하는 것이며, 도서관이용 상의 장애를 물리적, 자료적, 커뮤니케이션 장애의 3가지로 구분할 때 이 세 가지 장애를 극복하도록 돕는 자원봉사 활동이라고 할 수 있다(김영기, 이연옥 2008).

3.3.2 장애인서비스 자원봉사자의 역할 및 자세

장애인이용자는 비장애인 이용자와는 다르게 인성적 친밀감이 형성되어야 자연스럽게 봉사활동으로 이어지는 특성이 있기 때문에 장애인과 자원봉사자간의 인성적 친밀감 형성은 자원봉사활동의 가장 중요한 요소로 지적되고 있으며, 이를 위한 자원봉사자의 역할은 다음의 세 가지이다(이성록 2005).

첫째, 자원봉사자는 사서의 보조자, 협조자 또는 직접 서비스 제공자의 역할을 담당한다.

둘째, 장애인들이 서비스를 제공받는 과정에서 자원봉사자와 친밀한 인간관계가 형성됨에 따라 여러 가지 개인적인 문제를 상담하는 상담자로서의 역할을 수행한다.

셋째, 자원봉사자들은 장애인에 대한 비장애인의 편견을 없애고 긍정적인 시각을 갖는데 기여하는 장애인의 대변자로서 활동한다. 자원봉사자가 되기 전에는 관심이 없었던 장애인 문제에 대하여 개인적으로 이해할 뿐만 아니라 개인차원을 넘어서서 지역사회가 관심을 갖도록 널리 알리고, 해결을 촉진하는 활동을 할 수 있다.

이러한 역할을 수행할 수 있도록 자원봉사자에게 요구되는 자세는 다음과 같다 :

첫째, 봉사하는 도서관의 주요 업무를 이해하고 자기가 맡은 활동에 대해서 끝까지 도움을 주려는 적극적인 자세와 책임감을 가지고 성실히 활동하며, 시간 약속을 꼭 지킨다.

둘째, 봉사활동 중에는 사적 용무와 공적 업무를 구분하는 능력이 있어야 하며, 개인적인 일로 다른 봉사자에게 방해가 되지 말아야 한다.

셋째, 자원 봉사하는 도서관에서 실시하는 자원봉사자 간담회, 교육 등에 적극적으로 참여하며, 끊임없이 배우고 공부하는 자세를 가진다.

넷째, 직원이 아닌 자원봉사자로서의 업무와 한계를 분명히 인식한 후 능력과 관심에 맞는 일감과 역할을 찾는다. 특히, 특정 업무에 대하여 자기만 잘할 수 있다는 편견이나 아집을 버리고, 조직체 내에서 특정한 사안에 관해서 전문 사서보다 더 훌륭한 지식과 경험을 가진 경우에도 조직의 방침에 따른다.

다섯째, 봉사활동을 하면서 알게 된 봉사 대상자의 사생활이나 봉사기관의 기밀 내용에 관한 정보를 다른 사람들에게 함부로 말하지 않는다.

여섯째, 자원봉사활동을 시작하기 전에 먼저 가족이나 직장의 이해를 구함으로써 봉사활동 도중에 가족의 반대에 부딪쳐서 그만두겠다는 지, 처음에 생각했던 것보다 어렵다는 등의 이유로 중도에 그만두는 일이 없도록 한다.

일곱째, 자원봉사자는 활동에 대한 대가로 기관에 물질적인 보상을 바라지 말아야 한다.

4. 장애인서비스 자원봉사자 활동 내용 분석

국내 공공도서관 장애인서비스 자원봉사자 활동내용은 2007년도에 전국 공공도서관을 대상으로 한 현황과악 조사와 본 연구자가 점자도서관 등의 공공도서관(특수)과 공공도서관(일반)을 대상으로 직접 조사한 설문조사, 그리고 문헌조사를 병행하여 다음과 같이 실시하였다.

- 1) 국립중앙도서관에서 전국공공도서관 564관, 점자도서관 40관, 특수학교도서관 144관을 대상으로 조사한 2007년 '전국도서관 장애인서비스 현황조사'를 참조한다.
- 2) 실제조사 : 2009년 11월 20일-30일 점자도서관 37관, 도서관통계의 활동영역별 우수도서관 28관을 선정, 전화를 통한 설문조사를 실시하여 장애인 자원봉사서비스 현황을 파악한다.
- 3) 장애인 자원봉사 관련 문헌연구를 통하여 조사 분석한 내용을 참조한다.

이상의 방법으로 장애인 자원봉사 활동 모형 도출을 위한 기초조사를 수행하였다. 조사 내용은 장애유형 및 서비스별 활동 분야(우선순위), 자원봉사 참여 동기 및 경로, 자원봉사자 교육내용 및 현황, 봉사자 수행역할, 자격 및 자질, 자세와 태도, 활동상의 문제점 등이다.

4.1 전국도서관 장애인서비스 현황조사

4.1.1 공공도서관의 자원봉사 활동분야

도서관 장애인서비스가 도서관이용 상의

장애, 즉 물리적, 자료적, 커뮤니케이션 장애를 극복하도록 돕는 것이라는 면에서 볼 때, 이용자서비스를 시설, 자료 등의 하드웨어 구축과 이를 운영하고, 활성화시키는 소프트웨어의 서비스로 구분할 수 있다. 하드웨어로서는 장애인 편의시설 및 공학기기를 통한 '물리적 서비스', 대체자료 구축을 통한 '자료적 서비스', 웹 자료를 장애인이 이용할 수 있도록 구축하는 '웹전자정보서비스'가 있고, 소프트웨어로는 대출, 검색서비스 등의 '이용자서비스와 문화프로그램 서비스', '시설 및 공학기서비스', '보조공학기서비스'로 구분할 수 있다.

물리적 장애 극복을 위한 자원봉사 활동으로 모든 장애인에게 방문대출, 우편대출, 택배서비스, 온라인서비스, 이동지원서비스를 제공하고 있다. 편의시설로는 지체장애인을 위하여 주차 공간 확보, 경사도로, 난간, 자동문, 엘리베이터를 제공하고, 시각장애인을 위하여 유도블럭, 승강기 점자버튼, 높낮이 조절 책상을, 청각장애인을 위하여 유도루프 등을 구비하고 있다.

자료적 장애 극복을 위한 자원봉사 활동으로 시각장애인을 위한 워드입력봉사, 교정봉사, 점역봉사, 녹음봉사, 대면 낭독봉사가 있으며, 청각장애인을 위한 활동으로 수화통역이 있고, 최근 와우수술 후 청각이 회복된 이들을 위한 대면낭독 봉사도 증가되고 있다. 장애인을 위한 특수매체로는 시각장애인을 위한 점자책, 큰활자책, 촉각도서, 전자도서가 있으며, 청각장애인을 위하여 녹음도서, 녹음신문, 녹음잡지, 스크린자막, 읽기 쉬운 책(easy to read book), 지적장애인을 위한 읽기 쉬운 책을 지원하고 있다.

의사소통 장애극복을 위한 자원봉사 활동으로 청각장애인을 위한 수화통역사 배치, 시설로

통신중계 서비스, 화상중계기를 사용할 수 있다.

장애인 자원봉사활동에 대하여 서비스대상과 활동내용을 간단히 설명하면 다음과 같다.

- ① 방문대출서비스는 도서관 이용 불편을 최소화하기 위한 방안으로 개인 자원봉사자가 이동차량을 이용하여 가정 또는 시설 등에 직접 방문하여 대출하는 방식으로, 우편대출의 분실이나 반납의 불편함, 대출과 회수에 소요 시간을 단축할 수 있다. 접수된 회원가입 신청 장애인 가정에 자원봉사자가 직접 방문하여 운영 취지를 설명하고 대출 희망 도서를 전달한다. 뿐만 아니라 단순한 도서대출 뿐만 아니라, 독서상담자로서 책 내용에 대하여 서로 의견을 주고받으면서 말벗 역할을 수행한다. 교육혜택의 수혜여부에 따른 개인차를 고려하여 방문 시 신착구입 도서목록을 이용자에게 배부하여 독서를 유발한다. 대출담당자는 이용자와 직접 대면하거나 가정 방문 때는 가족과 대면하기도 하므로 이용자에 대한 충분한 지식과 배려를 갖추고 있어야 한다.
- ② 우편대출서비스는 우편을 통하여 이루어지는 자료제공서비스로서 전화나 우편, 온라인을 통하여 도서 대출을 신청하면 우편으로 발송해 주고, 읽은 도서는 다시 우편으로 반납 받는 서비스이다. 전 세계적으로 시각장애인용 우편물은 무료우편³⁾으로 규정되어 있어 우편요금은 들지 않지만 무료우편인 관계로 분실이 잦고, 소요시간이 많이 걸리며, 반환 시 우체국

까지 직접 들고 가야 하는 불편한 점이 있다. 그러나 여러 가지 불편에도 불구하고 도서관까지의 접근성이 용이하지 않은 시각장애인이나 지체장애인 이용자에게 도서를 제공하는데 그 목적이 있다.

- ③ 택배서비스는 비방문자에게 보다 쉽게 자료이용 대출·반납을 돕는 것을 목표로 하고 있으며, 대상은 도서관과 이용자, 도서관과 도서관으로 하고 있다. 시·청각장애인이나 지체장애인 1·2급 이용자가 원하는 자료가 해당 도서관에 없을 경우, 협약을 맺은 다른 도서관에서 신청 받은 소장 자료를 신청한 도서관으로 이동시키는 것이며, 필요한 왕복택배 비용 전액을 지원하고 있다. 온라인서비스는 웹페이지 음성서비스 등으로 시각장애인이 온라인상에서 접근이 가능하도록 돕는 활동이며, 이동지원서비스는 모든 장애인이용자에게 해당하며, 도서관에서 발생하는 이동상의 불편함과 장애를 완화하고 경감할 수 있도록 지원하는 활동이다.
- ④ 시각장애를 위한 자원봉사 활동은 워드 입력봉사, 교정봉사, 점역봉사, 녹음봉사가 있으며, 대면봉사로 낭독봉사를 하고 있다. 워드입력봉사는 시각장애인이 읽을 수 있는 자료를 제작하기 위하여 일반 자료를 컴퓨터 워드프로그램에 입력시키는 작업이다. 각종 활자정보로부터 소외되어있는 시각장애인에게 안마, 침술, 의학 등 직업정보와 일반교양정보 등을 입

3) 시각장애인용 무료우편(「우편법」 제26조).

력하여 점자도서를 만드는 기초작업에 해당한다.

- ⑤ 교정봉사는 입력봉사를 통하여 제작된 자료에 오·탈자가 없는지, 문단은 잘 나누었는지, 점역 가능한 파일인지 점검하여 양질의 점자책이 생산되도록 교정규칙에 따라 교정을 하는 과정을 말한다. 이후 완성된 파일은 변환프로그램을 사용하여 점자도서 혹은 전자도서로 제작된다.
- ⑥ 점역봉사는 점자번역봉사를 말하는데, 가장 많이 사용되는 프로그램은 '점자브레일서울'이라는 점역프로그램이며, 이 프로그램을 이용하여 텍스트파일을 점자로 변환해 주는 것을 말한다. 점자교정은 점

자 교정사들이 '교정규칙'에 근거하여 직접 점자로 입력, 수정하는 것을 말한다.

- ⑦ 녹음봉사는 활자로 되어 있는 저작물을 녹음하여 음성형태로 들을 수 있도록 하는 것으로서, 초기 녹음도서는 카세트 테이프로 제작하였으나 현재는 CD형태의 녹음도서가 주를 이루고 있다.
- ⑧ 낭독봉이란 점자해독이 미숙하거나 중도실명 등으로 점자를 읽을 수 없는 시각장애인들이 인쇄자료에 신속하게 접근할 수 있도록 비장애인이 개인 또는 단체 장애인을 대면하여 의뢰하는 자료를 선택한 후 직접 읽어주는 독서 보조법을 말한다. 최근에는 청각장애를 위한 낭독봉사도 많아지고 있다.

〈표 3〉 장애유형과 자원봉사활동 분야

자원봉사 활동 영역별 장애유형	이용 서비스 종류	시설 및 자료	자원봉사 활동 분야
지체장애	물리적 서비스	주차공간 확보, 경사도로, 난간, 자동문, 승강기	방문대출, 우편대출, 택배서비스, 온라인서비스, 이동지원서비스
	자료적 서비스	책장 넘기는 기계	공학기서비스
시각장애	물리적 서비스	유도블록, 승강기점자버튼, 높낮이 조절 책상	방문대출, 우편대출, 택배서비스, 온라인서비스, 이동지원서비스
	자료적 서비스	점자책, 큰활자책, 촉각그림책, 전자도서	워드봉사, 교정봉사, 점역봉사, 녹음봉사, 대면낭독
청각장애	물리적 서비스		방문대출, 우편대출, 택배서비스, 온라인서비스, 이동지원서비스
	자료적 서비스	녹음도서, 녹음신문, 녹음 잡지, 스크린자막, 읽기쉬운 책	대면낭독
	의사소통 서비스	통신중계서비스, 화상중계기	수화통역
지적장애	물리적 서비스		이동지원서비스
	자료적 서비스	읽기 쉬운 책	방문대출, 우편대출, 택배서비스, 온라인서비스, 이동지원서비스

현황조사에 나타난 공공도서관의 자원봉사 활동을 우선순위별로 제시하면, '방문대출'(49.0%), '대면낭독'(17.3%), '워드입력봉사'(8.9%), '녹음'(6.7%), '점역'(1.0%), '장서점검/정리'(0.7%), '도서관 안내 및 인솔'(0.5%), '청소', '이동지원', '참고봉사', '동화구연', '평생교육강좌 강사'(각각 0.2%) 순으로 조사되었다. 반면 점자도서관에서는 녹음봉사, 워드입력봉사, 대면낭독 순이며, 특수학교도서관에서는 대면낭독, 워드입력봉사, 방문대출, 녹음봉사 순으로 자원봉사활동이 이루어지고 있다(표 4 참조).

현재 공공도서관에서 실시되고 있는 자원봉사자 교육내용은 워드입력 규칙, 녹음방법, 장애인예절 등으로 극히 초보적인 것인데 반해, 비교적 오래전부터 자원봉사자들을 활용해 온 점자도서관에서는 '워드입력교육'(50.0%), '장애인의 이해'(42.3%), '낭독교육'(30.8%), '도서녹음교육'(23.1%), '자원봉사의 이해/자세'

(19.2%), '기관소개', '교정 작업 교육', '전자도서 제작기법', '점역교육'(각각 11.5%), '장애인 안내법/장애인 도우미 활동', '시각장애 체험', '점역도서 제작방법', '점자교육'(각각 7.7%), '도서스캔', '장애인용 독서 및 필수기기 실습', '필수S/W 사용실습'(각각 3.8%) 등 다양한 내용을 교육하고 있다. 한편, 특수학교도서관 자원봉사자 교육내용은 '발음과 억양 교정교육', '녹음도서 프로그램교육', '도서정리 및 청소', '도서실 이용방법', '워드작업', '점역파일'(각각 25.0%) 등이다.

장애인서비스를 위한 자원봉사자의 교육 여부를 살펴본 결과, 공공도서관의 3.4%, 점자도서관의 75.7%, 특수학교도서관의 8.8%가 교육을 실시하는 것으로 조사되었다. 교육 횟수는 공공도서관이 자체교육 2.7회, 외부 전문 강사 교육 1.5회 정도로 나타나고 있다. 자원봉사자의 신분을 살펴보면 중고생, 대학생, 직장인, 주

〈표 4〉 도서관종별 자원봉사자 활용순위

공공도서관(416개)	%	점자도서관(33개)	%	특수학교도서관(18개)	%
방문대출	49.0	녹음	54.5	대면낭독	44.4
대면낭독	17.3	워드입력봉사	42.4	워드입력봉사	27.8
워드입력봉사	8.9	대면낭독	3.1	방문대출	22.2
녹음	6.7			녹음	5.6
점역	1.0				
장서점검/정리	0.7				
도서관안내 및 인솔	0.5				
이동지원	0.3				
청소	0.3				
참고봉사	0.2				
동화구연	0.2				
평생교육강좌강사	0.2				
잘모름	14.7				
합 계	100.0		100.0		100.0

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

부로 나타난다.

공공도서관에서 장애인서비스를 실시하면서 겪었던 애로사항은 '장애인에 대한 이해 및 지식 부족'(10.7%)이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '예산 및 인력 부족'(10.5%), '이용률 저조'(8.2%), '장비 및 시설 부족'(7.3%), '건물 구조적인 문제'(4.8%) 등의 의견이 높게 나타나고 있다. 또한 현장에서의 애로사항은 '장애자가 서비스를 거절하는 경우'와 '지나치게 모든 서비스를 원하는 경우' 등을 들고 있다.

4.2 자원봉사 참여 동기 및 경로

자원봉사 참여 동기는 '새로운 경험을 해보고 싶어서'(24.9%), '봉사단체의 권유로'(17.5%)이며, 다른 연구에서는 '어려운 이웃에게 도움이 되기 위하여'(34.8%), '종교단체 봉사활동의 일환으로'(32%)로서 이타적 동기가 65%로 나타난다.

봉사활동기관을 알게 된 동기를 보면 '친구나 기존봉사자의 권유로' 참여하는 응답자가 60.4%로 가장 높고, '언론매체를 통하여' 11.9%, '보건소나 직원의 권유로' 10.4%, '전단이나 홍보물을 통하여' 8.2%, '종교 및 사회단체의 권유로' 5.2%이다. 미국의 갤럽조사 결과에서도 자원봉사 참여계기가 타 자원봉사자, 친구 혹은 동료의 권유, 단체 및 직장을 통한 참여가 가장 높고, 인간관계를 통한 참여가 다음을 이었으며, 이러한 것들이 자원봉사 참여에 가장 효과적인 것으로 발표되고 있다.

공공도서관 장애인서비스 전문가 인터뷰를 통한 조사 결과에 의하면, 자원봉사자 참여자들은 언론매체, 홍보매체, 각 기관의 지역신문

홍보 및 기관 홈페이지에서 정보를 취득하는데, 지자체 자원봉사센터에 등록된 사람, 보호관찰소에서 사회봉사 명령받은 자, 중고생으로 봉사점수 지원자 혹은 복지 관련학과 대학생들이 참여하는 것으로 조사되었다.

4.3 공공도서관의 자원봉사 수 및 주요 활동

본 절에서는 장애인 봉사활동을 활발히 수행하고 있는 국내 점자도서관과 공공도서관 65개관을 대상으로 본 연구자들이 전화 및 방문 조사, 그리고 인터넷을 통하여 수집된 도서관 장애인 자원봉사 내용을 분석하였다. 우선적으로 장애인서비스에 활동하는 자원봉사자수 현황을 살펴보면, 점자도서관과 같이 전문적으로 장애인 업무를 수행하는 공공도서관에서는 월 70-100명 정도의 자원봉사자가 활동하고 있다. 장애인 지원서비스를 제공한다고 알려진 32개 일반 공공도서관을 조사한 결과 6개 도서관 사례를 제외하고는 활동하는 자원봉사자는 거의 없어서 자원봉사자를 활용하는 공공도서관은 약 18.7% 정도에 그친다고 할 수 있다. 도서관 건물현장에서 시행되는 장애인서비스는 대부분 사서가 담당하고, 문화행사의 경우 점자도서관 혹은 특수학교도서관 등과 협력 사업으로 진행하고 있으며, 행사 시에는 협력기관에서 자원봉사자들과 동행하여 이동지원, 의사소통 등의 업무를 맡아주고 있다.

〈표 5〉에 나타난 6개 도서관을 제외한 일반 공공도서관에서는 최근에 장애인 서비스의 중요성을 인식하고 장애인서비스를 제공하는 시작단계에 있다. 우선 도서관에 시각장애인실 등의 시설을 갖추거나 점자도서를 구입하고 도

〈표 5〉 공공도서관의 장애인 서비스 자원봉사자 활용 현황

번호	도서관	봉사 여부	봉사인원	활동분야
1	마포구립서강도서관	0	5명/월	입력봉사, 낭독봉사
2	부산시립시민도서관	0	10명/월	청소년 자원봉사
3	부천해밀도서관	0	450명/연	점자 및 녹음도서 제작
4	은평구립도서관	0	5명/월	점자, 녹음봉사, 우편 및 택배서비스
5	인천동구화도진도서관	0	30명/월	점역, 녹음봉사, 낭독봉사
6	충북중앙도서관	0	녹음20명/월, 점역20명/월, 대면낭독 10명/월	점역, 녹음봉사, 낭독봉사

〈표 6〉 점자도서관 자원봉사자 활용현황

번호	도서관명	인원	활동분야	번호	도서관명	인원	활동분야
1	강북점자도서관	개인단위 서비스	워드입력	17	울산광역시점자도서관	100명/연	워드입력, 녹음(낭독)
2	강서점자도서관	60-70명/월	녹음봉사	18	경북북부시각장애인 점자도서관	10명/월	녹음봉사
3	마포점자도서관	4-5명/월	워드입력	19	경기시각장애인도서관	13-15명/월	녹음봉사
4	산소망녹음도서관	20명/월	녹음봉사	20	수리장애인종합복지관 점자도서관	30명/월	점역, 낭독봉사
5	서울점자도서관 (서울노원시각장애인 복지관)	80명/월	녹음도서 녹음봉사	21	강원점자도서관	6-7명/월	점역 녹음봉사
6	성북시각장애인복지관 점자도서관	80명/월	녹음도서	22	충북시각장애인 도서관	50명/월	워드입력, 교정, 녹음, 소식지제작
7	실로암점자도서관	70-80명/월	워드입력	23	충남시각장애인점자도서관	45명/월	워드입력, 점역, 낭독
8	인성시각장애인도서관	75-80명/월	워드입력	24	군산점자녹음 도서관	10명/월	녹음
9	종달새전화도서관	200명/연	워드입력, 녹음봉사, 점자제본	25	전북시각장애인도서관	10명/월	녹음봉사
10	하상점자도서관	150명/연	낭독봉사, 대출봉사 (방문, 우편, 택배)	26	전북점자도서관	20-30명/월	점역, 녹음봉사, 우편물 발송
11	한국시각장애인복지관 점자도서관	500명/연	녹음봉사, 대출봉사, 상담	27	전남점자도서관	30명/월	워드
12	한국점자도서관	입력·교정: 1000명/연 낭독: 80-100명/월	워드입력, 교정봉사, 낭독봉사	28	경북점자도서관	30명/월	워드, 녹음봉사, 잡지제작
13	대구점자도서관	30명/연	녹음봉사, 일반대출, 순회대출봉사	29	경남점자정보도서관	30명/월	워드입력, 녹음봉사, 행사지원
14	인천송암점자도서관	800-900명/연	워드입력, 교정봉사, 대면낭독	30	제주도문화정보점자도서관	100명/연	워드입력
15	광주점자도서관	120명/연	입력, 점자명암, 녹음, 낭독, 점자제본, 배송	31	제주점자도서관	118명/월	워드입력
16	대전점자도서관	80-100/연	워드봉사, 점역, 녹음봉사, 점자책 제작보조				

서관 직원을 통해서 방문서비스, 우편서비스, 택배서비스 등의 나름대로의 서비스를 제공하고 있었지만 자원봉사자를 활용한 장애인 서비스의 지원은 거의 없는 상황이다.

그에 비하여 이미 오래전부터 장애인 지원서비스를 제공해온 점자도서관에서는 자원봉사자를 활용하여 다양한 장애인 서비스를 제공하고 있다(표 6 참조). 대체자료 제작을 위한 위

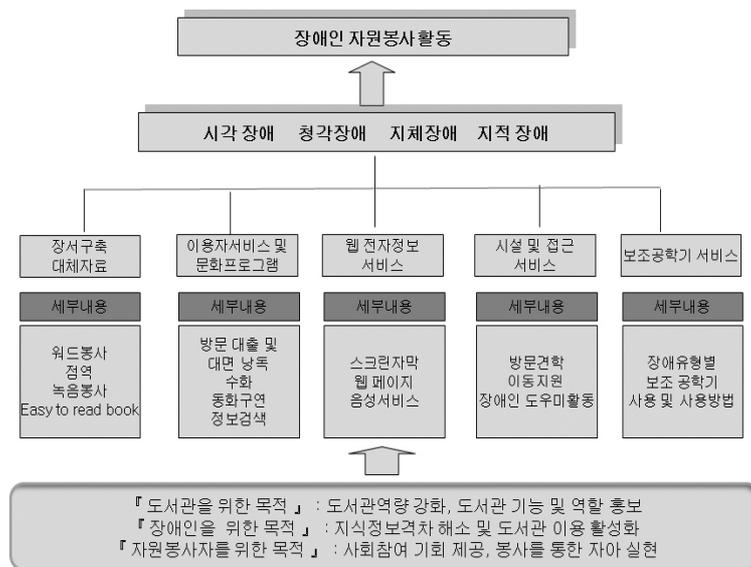
드입력봉사, 녹음봉사, 대면낭독, 점역봉사, 교정봉사가 있고, 이용자를 직접 찾아가는 대출봉사로서 택배서비스, 방문서비스, 우편물 발송 등의 서비스를 시행하고 있다. 그 외에 잡지제본 및 제작, 소식지 제작, 도서 상담 등을 하고 있으며, 행사지원은 복지기관이나 특수학교를 찾아가서 제공하는 방법을 택하고 있다.

봉사인원은 보통 월단위, 년단위로 산출하고, 또한 자원봉사의 특성상 단기봉사 후 봉사를 중단하는 봉사자도 상당히 있어서 정확한 인원수를 계산하는 것은 불가능하다. 현황조사 중에 알아낸 자원봉사자수를 평균하면 월 35명 정도이다.

5. 공공도서관의 장애인서비스 자원봉사 활동 모형

선행연구와 현황분석, 설문조사, 문헌연구를

통하여 밝혀진 결과와 공공도서관의 장애인서비스 자원봉사 활동 모형을 자원봉사의 목적과 서비스 분야, 장애유형의 요소로 구성하였다 (그림 1 참조). 자원봉사 활동의 목적은 도서관, 장애인, 그리고 자원봉사자 3자 모두를 위한 것이어야 한다. 첫째, 도서관을 위한 목적은 자원봉사를 통하여 도서관 서비스의 질을 향상 시킴으로써 도서관 역량을 강화하고, 도서관의 다양한 역할 및 기능에 대해 지역주민에게 홍보하여 주민의 도서관 이용을 극대화하는데 있다. 둘째, 장애인을 위한 목적으로는 장애인에게 도서관 이용의 장애 요소를 최소화되도록 함으로써 장애인들도 일반인과 마찬가지로 도서관을 활발히 이용하여 지식정보의 격차를 해소하도록 하는 것이다. 셋째, 자원봉사자를 위한 목적으로는 사회봉사 참여 기회를 확대함으로써 자아실현을 돕고 이타심을 발휘할 수 있게 하는 것이다.



<그림 1> 공공도서관 장애인서비스 자원봉사 활동 모형

실제 활동 요소는 자원봉사자들이 활동하는 장애유형과 서비스 분야(세부 활동 내용 포함)라고 할 수 있다. 그 중 장애 유형은 자원봉사자를 활용하는 도서관 서비스 관점에서 지체장애, 시각장애, 청각장애, 지적장애의 4가지 유형으로 분류하였으며, 서비스 분야는 장서구축 및 대체자료, 이용자 서비스 및 문화 프로그램, 웹 전자정보 서비스, 시설 및 접근 서비스, 보조공학기 서비스의 5가지 활동 분야로 구분하였다. 이들 5가지 활동 분야의 구체적인 활동 내용은 각각 다음과 같다 :

- 1) 장서 및 대체자료 구축 분야의 세부적인 활동 내용은 워드봉사, 점역, 녹음 봉사, Easy to read book 생산으로서 전통적인 점역과 워드봉사도 중요하지만 최근에는 녹음봉사가 더욱 중요시되고 있다.
- 2) 이용자 서비스 및 문화 프로그램 분야의 세부적인 활동내용은 방문대출 및 대면 낭독, 수화, 정보검색, 문화프로그램 실시 등인데 최근에는 시각장애인을 대상으로 한 정보검색이 증가하고 있다.
- 3) 웹 전자정보 서비스 분야의 구체적인 활동 내용은 스크린 자막, 웹 페이지, 음성 서비스 등으로서 인터넷의 활성화와 더불어 장애인들도 큰 관심을 가진 분야이다.
- 4) 시설 및 접근 서비스 분야의 세부 활동내용은 방문견학, 이동지원, 장애인 도우미 활동 등으로서 지체 장애인들에게 특히 강조되는 부분이다.
- 5) 보조공학기 서비스 분야의 세부적인 활동 내용은 장애 유형별 보조공학기 사용 및 사용 방법을 제공하는 것으로, 기술발달과 더불어 눈부시게 발전하고 있는 영역이다.

6. 결론 및 제언

공공도서관에서 자원봉사가 시작된 것은 타 분야보다 늦은 1990년 후반 이후이며, 특히 장애인서비스 분야의 자원봉사 참여는 매우 저조하여 아직까지 자원봉사활동에 대한 지침과 방법에 대한 지식과 사례는 아주 미비하다. 그러나 도서관 장애인봉사는 1:1의 서비스를 필요로 하는 분야로 그 어떤 분야보다 자원봉사의 활동이 요구되는 분야이다. 본 연구는 2007년도에 국립중앙도서관에서 연구한 '전국도서관 장애인서비스 현황조사'의 결과와, 본 연구자들이 2009년도에 장애인 서비스를 제공하고 있는 65개 공공도서관(점자도서관 포함)를 대상으로 조사한 설문 조사와 인터넷 조사, 그리고 문헌연구에서 밝혀진 연구결과 데이터를 수집하여 장애유형 및 서비스별 활동 분야, 참여경로, 수행역할, 자격 및 자질, 갈등 대처 방법, 활동상의 문제점을 검토하였다.

문제점으로는 현재 우리나라 장애인서비스 자원봉사활동을 전문적이며 체계적으로 육성·관리할 수 있는 관리시스템과 이를 유지하기 위한 프로그램이 없으므로, 자원봉사활동에 전문성을 기대하기 어렵고, 한 기관에서 지속적인 봉사를 기대하기 어려우므로 봉사 대상자와 신뢰를 쌓기 어렵다. 또한, 자원봉사자 인력풀 형성이 어렵고, 자원봉사자 활용기관의 직원에게는 자원봉사자 훈련, 지도감독 오리엔테이션 제공 등의 과외 업무 부담을 안겨 준다. 이러한 문제점을 해결하기 위하여 자원봉사 활동을 모형화함으로써 이를 기초로 자원봉사자 및 전문사서를 위한 업무 표준화, 교육 및 훈련 실시, 매뉴얼 개발 및 보급 등의 업무 효율화가 가능하여

질 것이다.

본 연구는 이상의 연구 결과에 근거하여 공공도서관의 장애인서비스를 위한 자원봉사 활동 모형을 제시하였다 : 모형은 자원봉사의 목적과 장애유형 구분, 서비스 분야의 3요소로 구성하였다. 자원봉사 활동의 목적은 도서관, 장애인, 그리고 자원봉사자 3자를 위한 것이다. 실제 활동 요소로는 자원봉사자들이 활동하는 장애유형과 서비스 분야(세부 활동 내용 포함)이다. 그 중, 장애 유형은 자원봉사자를 활용한 도서관 서비스 관점에서 지체장애, 시각장애, 청각장애, 지적장애의 4가지 유형으로 분류하였으며, 서비스 분야는 장서구축 및 대체자료, 이용자 서비스 및 문화 프로그램, 웹 전자정보 서비스, 시설 및 접근 서비스, 보조공학기 서비스의 5가지 활동 분야로 나누고 각각의 서비스 분야마다 구체적인 활동 내용을 제안하였다.

자원봉사자 활동상의 문제점은 시간부족 38.4%, 시각장애인을 위한 봉사기술부족 21.5%, 비장애인의 장애인에 대한 인식부족과 이해부족 16.9%, 일반인이 장애인과의 대면 시 심리적 부담감도 10.2%이다. 따라서 봉사기술 교육과 장애인에 대한 이해 교육이 자원봉사 활동 시작에 앞서 수행되어야 하는 중요한 교육 내용이 되고 있다(국립중앙도서관 2007).

친밀감에 영향을 미치는 가장 큰 요인은 봉사 기간이며, 다음으로 장애인에 대한 이미지, 봉사자의 이타성, 전체 봉사활동기간, 장애인과의 의사소통 원활성을 들고 있다. 따라서 자원봉사 활동상의 문제점을 정리하면 다음과 같다 : 1) 자원봉사자의 지속적 봉사참여를 위하여 효율적 관리가 필요하므로 한 기관에 오랫동안 봉사하기 위하여 자원봉사 관리 및 프로그램이 활성화

화되어야 한다. 2) 장애인에 대한 긍정적 이미지 형성을 위하여 봉사 전 사전교육, 봉사 중 교육이나 지도 혹은 봉사 후 평가회를 갖게 함으로써 긍정적 이미지를 형성하여야 할 것이다. 3) 이타성 향상을 위한 교육을 실시하거나 프로그램이나 서비스를 확대하고 지원하여야 할 것이다. 4) 의사소통 증진을 위하여 의사소통 교육, 훈련프로그램을 확대해야 할 것이다.

공공도서관에서 장애인도서관 서비스를 위한 건의사항으로 '시설 지원'(11.6%), '인력 지원'(10.5%), '예산 확충'(9.8%), '교육 실시'(8.0%), '홍보 강화'(5.5%), '자료 확충 및 공유'(5.2%) 등을 희망하는 의견이 높게 나타났으며, 특히 국립장애인도서관지원센터에 대한 건의사항으로 '교육 지원'(7.5%)을 희망하는 의견이 가장 많았다. 그 다음으로 '인력 지원'(5.5%)으로 인력 교육을 위한 매뉴얼의 제작, 배포가 매우 시급한 업무로 제안되었다.

도서관 장애인서비스에 대한 자원봉사 활동을 통한 효과는 다음과 같다 : 1) 공공도서관의 근본정신인 정보격차 해소와 경제적 빈곤층에 대한 평등한 정보제공에 기여할 수 있다. 2) 도서관서비스 인력을 다양화하는데 기여하고, 도서관서비스에 신선한 활력을 줄 수 있다. 3) 도서관 서비스 질의 향상, 지역사회의 관심 증대와 홍보에 효과가 있다. 4) 이용자인 장애인과의 연대를 통하여 도서관서비스에 대한 인식전환의 기회가 될 수 있다. 5) 자원봉사자에게 자원봉사 활동의 중요성 인식과 동기부여, 자기 효능감을 높이는 계기가 된다.

소외계층인 장애인을 대상으로 연구하는 도서관의 장애인서비스 분야에 관한 연구는 비교적 최근에 문헌정보학 분야에서 연구되기 시작

한 영역으로서 문헌정보학 연구에서 지금까지 주종으로 취급되어온 분야는 아니다. 그럼에도 불구하고 이 분야의 연구는 장애인에 대한 이해와 함께 문헌정보학뿐 아니라 공학, 의학, 심리학, 사회학, 사회복지 등 다양한 학문분야에 대한 이해를 요구하며 연구할 영역도 이들 학문 분야와 함께 도서관 서비스의 전 영역에 걸쳐서 매우 다양하다. 마찬가지로 자원봉사에 관한 연구 역시 사회복지, 행정학 등을 중심으로 타 학문 영역에서는 일찍부터 연구가 진행되었지만 문헌정보학 분야에서는 비교적 연구가 덜 진행된 분야로서 개척될 여지가 많은 영

역이다. 본 연구에서 수행된 도서관 장애인서비스의 자원봉사 활동 모형 구축은 지금까지 개별적으로 연구된 장애인 서비스와 자원봉사 활동에 관한 연구의 흐름을 파악하고 연구의 통합적 가능성을 제공하는 역할을 할 것으로 기대된다. 이러한 모형 구축은 사물의 요소를 단순화시키며 설명과 해석의 가능성을 높이는 효과를 가지고 있다고 하겠다. 모형 구축은 추후의 경험적이고 실증적인 연구를 설계하는데 개념적 틀을 제공해 줌으로써 이론 정립에 한 발 다가갈 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 강영실. 2003. 『장애인복지의 이해』. 서울: 신정.
- [2] 국립중앙도서관 편. 2007. 『전국 도서관 장애인서비스 현황조사』. 서울: 국립중앙도서관.
- [3] 고영복. 1973. 『현대심리학』. 서울: 법문사.
- [4] 박지영. 1993. 『장애아동에 대한 또래집단의 태도 조사연구』. 석사학위논문, 연세대학교 대학원.
- [5] 김범수 외. 2004. 『자원봉사의 이해』. 개정판. 서울: 학지사.
- [6] 김영기, 이연옥. 2008. 도서관의 장애인서비스 기준 및 지침의 구성요소 도출에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(2): 87-108.
- [7] 김영석. 2005. 공공도서관에서 '도서관의 친구'의 발전과정에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 36(40): 285-307.
- [8] 김영신. 2003. 공공도서관 시각장애인실 서비스에 관한 조사연구: 한밭도서관 시각장애인실을 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 38(3): 177-197.
- [9] 김지현. 2002. 시각장애자를 위한 정보서비스에 관한 연구: 한국의 점자도서관을 중심으로. 『한국비블리아학회지』, 13(1): 215-230.
- [10] 김혜주, 안인자, 박미영, 김호연. 2009. 공공도서관 자원봉사자 현황분석. 『한국비블리아학회지』, 20(1): 181-195.
- [11] 대한민국. 국회의원 정병국. 2004. 『장애인 도서관 서비스 개선을 위한 정책제안서』. 2004. 10.
- [12] 문진영. 1995. 『자원봉사의 기초적 이해: 대학생 사회봉사 핸드북』. 서울: 성공회대학교 출판부.

- [13] 서울시정개발연구원. 1995. 『서울시 자원봉사자 활용증진에 관한 연구』. 서울: 서울시정개발연구원.
- [14] 설문원. 2002. 공공도서관의 자원봉사 활용실태 및 관리모델 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(1): 233-258.
- [15] 오동근. 2008. 공공도서관의 외부 인적자원 활용에 관한 연구: 특히 미국 LA 및 인근지역 공공도서관의 사례를 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 39(1): 73-97.
- [16] 오동근, 김인식. 2005. 공공도서관 자원봉사자의 행동요인에 관한 연구: 대구광역시를 중심으로. 『정보관리학회지』, 22(2): 147-154.
- [17] 오동근, 윤수진. 2009. 장애인을 위한 공공도서관의 공간구성에 관한 연구: 대구광역시 공공도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 40(1): 157-179.
- [18] 이강현, 김성경. 2000. 한국인의 자원봉사활동에 관한 연구. 『한국사회복지학회 학술대회 자료집』, 2000(4): 674-689.
- [19] 이선우. 2009. 『장애인복지의 이론과 실제』. 서울: 집문당.
- [20] 이성록. 2005. 『자원봉사 매니지먼트』. 서울: 미디어숲.
- [21] 이성우, 김정섭. 1998. 지방자치단체들의 자원봉사제도 활용방안에 관한 연구: 미국의 사례를 중심으로. 『한국농촌지도학회지』, 5(2): 165-175.
- [22] 이영숙. 2007. 장애인정보격차에 관한 소고. 『한국문헌정보학회지』, 41(4): 69-91.
- [23] 일본도서관협회 장애인서비스위원회 편. 2000. 『장애인을 위한 도서관 서비스』. 도서관운동회 역. 서울: 한국시각장애인협회.
- [24] 임송희. 2002. 『장애인과 자원봉사자의 친밀감 형성에 영향을 미치는 요인 연구』. 석사학위논문, 목원대학교 산업정보대학원, 사회복지학과.
- [25] 전재봉. 2002. 장애인에 대한 공공 도서관 서비스 정책에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 36(4): 157-173.
- [26] 정연경, 김성진. 2008. 장애인의 도서관 서비스 이용 및 요구에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 302- 323.
- [27] 조용완. 2007. 국내 공공도서관의 정보격차해소 활동에 대한 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 167-189.
- [28] 조윤희. 2009. 시각장애인을 위한 공공도서관의 웹 접근성 제고 방안. 『한국문헌정보학회지』, 43(3): 335-354.
- [29] 조찬식, 조미아, 오지은, 오수진, 김원진. 2009. 공공도서관 자원봉사 운영 실태 조사 및 활성화 방안. 『정보관리학회지』, 26(4): 1-28.
- [30] 전병재. 1978. 『사회심리학』. 서울: 경문사.
- [31] 정재영. 2009. 대학도서관의 장애인서비스 제공방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』,

- 40(1): 73-91.
- [32] 조휘일. 1998. 『현대사회와 자원봉사』. 서울: 홍익제.
- [33] 조휘일. 2002. 『자원봉사프로그램 관리』. 서울: 학지사.
- [34] 주성수. 2005. 『자원봉사: 이론, 제도, 정책』. 서울: 아르케.
- [35] 한국도서관협회. 2001. 『도서관 자원봉사 실태조사 및 봉사표준모델 개발』. [서울]: 한국도서관협회.
- [36] 한국사회복지협의회. 1997. 『한국사회복지편람』. 서울: 한국사회복지협의회.
- [37] Bello, Musa A. 1996. "Choosing a career: Librarian?" *Librarian Career Development*, 4(4): 15-19.
- [38] Bloomfield, M. 1966. "The writing habits of librarians." *College and Research Libraries*, 27(3): 109.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Young-sil Kang. 2003. *Jangaeinbokjui Ihae*. Seoul: Shinjeong.
- [2] The National Library of Korea ed. 2007. *Jeonguk Doseogwan Jangaeinservice Hyeonhwangjosa*. Seoul: The National Library of Korea.
- [3] Young-Bok Ko. 1973. *Hyundaesimrihak*. Seoul: Beopmunsa.
- [4] Jee-Young Kwag. 1993. *A Study on Attitude of the Nondisabled Attitude Toward the Disabled*. Graduate thesis, Yonsei University.
- [5] Bum-Soo Kim et al.. 2004. *Jawonbongsau Ihae*. Revised ed. Seoul: Hakjisa.
- [6] Young-Ki Kim, Yeon-Ok Lee. 2008. "Constituents Analysis of Standanls and Guidelines of Library Service for People with Disability." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(2): 87-108.
- [7] Young-Seok Kim. 2005. "A Study on the History and Development of Friends of Libraries Groups in Public Libraries." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 36(40): 285-307.
- [8] Young-Shin Kim. 2003. "Investigation on Library Services for Visually Impaired at Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(3): 177-197.
- [9] Ji-Hyun Kim. 2002. "A Study on the Information Services for Blind People: Focused on Braille Libraries in Korea." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information*

Science, 13(1): 215-230.

- [10] Hae-Joo Kim, In-Ja Ahn, Mi-Yung Park, & Ho-Yeun Kim. 2009. "An Analysis of the Volunteers Activities in Korean Library: Focusing on the Public and School Libraries" *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(1): 181-195.
- [11] Korea Congress, Parliament Byung-Kuk Jung. 2004. *Jangaein Doseogwan Service Gaesuneul Wihan Jeongchaekjeanseo*. 2004. 10.
- [12] Jin-Young Moon. 1995. *Jawonbongsau Gichojeok Ihae: Daehaksaeng Sahoibongsa Handbook*. Seoul: Press of Sung Kong Hoe University.
- [13] Seoul Development Institute. 1995. *Seoul Jawonbongsaja HwalyongJeungjine Gwanhan Yeongu*. Seoul: Seoul Development Institute.
- [14] Mun-Won Seol. 2002. "A Model to Utilize the Volunteer Service in Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(1): 233-258.
- [15] Dong-Geun Oh. 2008. "A Study on the Support Groups for Public Libraries : With a Special Regard to the Cases of the Los Angeles City Areas." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 39(1): 73-97.
- [16] Dong-Geun Oh, & In-Shik Kim. 2005. "A Study on The Main Factors of Public Library Volunteers Activity." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(2): 147-154.
- [17] Dong-Geun Oh, & Su-Jin Yoon. 2009. "A Study on the Space Composition of the Public Library for the Disabled Persons: With a Special Regard to the Public Libraries in Daegu Metropolitan City." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(1): 157-179.
- [18] Kang-Hyun Lee, & Sung-Kyoung Kim. 2000. "Hangookinui Jawonbongsahwaldonge Gwanhan Yeongu." *Korean Academy of Social Welfare Haksuldaehoi Jaryojip*, 2000(4): 674-689.
- [19] Sun-Woo Lee. 2009. *Jangaeinbokjui Irongwa Silje*. Seoul: Jipmoondang.
- [20] Sung-Rock Lee. 2005. *Jawonbongsa Management*. Seoul: Media Forest.
- [21] Sung Woo Lee, & Jeong Seop Kim. 1998. "A Study on the Use of Volunteerism in Local Governments: centering on the case of America." *Journal of Agricultural Extension and Community Development*, 5(2): 165-175.
- [22] Young-Sook Lee. 2007. "A Study on an Information Gap for People with Disabilities." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(4): 69-91.
- [23] Ilbondoseogwanhyeophoi Jangaeinservicewiwonhoi ed. 2000. *Jangaeineul Wihan doseogwan*

- Service. Translated by Doseogwanundonghoi. Seoul: Korea Blind Union.
- [24] Song-Hee Im, 2002. *A study of the factors affecting Attachment Formation of handicapped person and Volunteer*. Graduate thesis, Mokwon University.
- [25] Jae-Bong Jeon, 2002. "The Study on the Policies of the Public Libraries for the People with Disabilities." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 36(4): 157-173.
- [26] Yeon-Kyoung Chung, & Sung-Jin Kim, 2008. "A Study on the Library Service Use and Needs of Disabled Users in Korea." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(3): 302-323.
- [27] Yong-Wan Cho, 2007. "Analysis of the Activities of Public Libraries for Closing the Information Divide in Korea." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 38(4): 167-189.
- [28] Yoon-Hee Cho, 2009. "A Study on Enhancing Web Accessibility for Visually IMpaired People in Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 43(3): 335-354.
- [29] Chan-Sik Cho, Mi-Ah Cho, Ji-Eun Oh, Su-Jin Oh, & Won-Jin Kim, 2009. "A Study on the Volunteer Activity Management of Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 26(4): 1-28.
- [30] Byeong-Jae Jeon, 1978. *Sahoisimrihak*. Seoul: Kyungmoonsa.
- [31] Jae-Young Chung, 2009. "A Study on the Effective Services Model for Disabled Users in University Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 40(1): 73-91.
- [32] Whee-il Cho, 1998. *Hyundaesahoiwa Jawonbongsa*. Seoul: Hongikje.
- [33] Whee-il Cho, 2002. *Jawonbongsaprogram Gwanri*. Seoul: Hakjisa.
- [34] Sung-Soo Joo, 2005. *Jawonbongsa: Iron, Jedo, Jungchaek*. Seoul: ARCHE.
- [35] Korean Library Association, 2001. *Doseogwan Jawonbongsa Siltaejosa Mit Bongsapyojun-model Gaebal*. Seoul: Korean Library Association.
- [36] Korea National Council on Social Welfare, 1997. *Hangooksahoibokjipyunram*. Seoul: Korea National Council on Social Welfare.

