

사회복지사의 도서관 서비스에 대한 인식 분석 연구*

An Analytical Study on the Library Services Perceptions of the Social Workers

김 선 호(Seon-Ho Kim)**

< 목 차 >

I. 서론	4. 사서
1. 연구의 필요성 및 목적	5. 만족도
2. 연구방법	6. 기타
II. 데이터 분석	III. 분석결과 및 협력방안
1. 인구통계학적 특성	1. 분석결과
2. 도서관의 이용	2. 협력방안
3. 도서관의 필요성	IV. 결론

초 록

최근에 국립장애인도서관(The National Library for Individuals with Disabilities)이 개관함으로써 장애인을 위한 도서관 봉사에 관심이 한층 더 높아지고 있다. 본 연구의 목적은 도서관의 장애인 봉사를 한 단계 더 높이기 위하여, 장애 및 복지분야의 전문가인 사회복지사(social worker)의 도서관 인식(library perception)을 근거로 두 직종간의 협력방안을 정책적으로 제시하는 것이다. 본 연구에서 제시한 정책적 협력방안은 다음과 같다:

- ① 소셜 네트워크를 이용하여 사서와 사회복지사와의 전문소통 채널을 구축해야 한다.
- ② 사회복지사에게 도서관과 사서의 가치와 필요성에 대한 홍보를 강화하여야 한다.
- ③ 사서의 사회복지분야 전문지식의 교육을 강화하여야 한다.
- ④ 사서와 사회복지사 업무간의 명확한 정체성을 확립하여야 한다.

키워드: 도서관 정책, 사회복지사, 장애, 정보봉사

ABSTRACT

With the recent opening of The National Library for Individuals with Disabilities, interests in library services for the disable have been increasing. For the purpose of promoting library services for the disabled all the more, the study is to provide cooperative plans in policy between the social welfare and the library and information service based on library perceptions of social workers as specialists in disability and welfare fields. Cooperative plans in policy provided by this study are as follows:

- ① The unique communication channel between librarians and social workers should be constructed through social networks.
- ② Public relations on the value and necessity of both the library and librarians should be enhanced.
- ③ Education on the expertise of the social welfare for librarians should be enriched.
- ④ Clear-cut identities between librarian's and social worker's tasks should be established.

Keywords: Library policy, Social worker, Disability, Information service

* 본 연구는 2012학년도 대구대학교 학술비 지원에 의한 논문임.

** 대구대학교 문헌정보학과 교수(sunkim@daegu.ac.kr)

• 접수일: 2013년 2월 19일 • 최초심사일: 2013년 2월 25일 • 최종심사일: 2013년 3월 26일

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

어린이, 장애인, 노인 등에 초점이 맞춰진 사회복지가 최근 우리 사회의 여러 분야에서 중요한 화두가 되고 있다. 특히 정치인을 중심으로 이들의 사회복지에 대한 관심의 수위가 높아짐으로써 그 영향력이 널리 확산되고 있으며, 이러한 추세는 사회복지와 관련된 기존의 몇 가지 통계자료를 통해서도 확인할 수 있다. 우리나라의 사회복지시설을 살펴보면, 이용시설과 생활시설을 포함하여 그 수가 2002년의 1,910개에서 2006년 3,050개로 약 150% 증가하였으며, 자격증 교부의 총수 역시 2001년에는 총 52,593명, 2006년에는 163,314명, 그리고 2011년에는 482,807명으로 5년마다 약 300%씩 그 수가 증가하고 있다. 그리고 사회복지시설의 대표적인 이용시설인 종합복지관의 수 역시 2002년의 348개관에서 2009년의 422개관으로 약 120% 증가하였다.¹⁾ 결국 이러한 데이터는 사회복지에 대한 규모적 성장을 잘 보여주고 있다.

여기서 주목할 것은 이들 종합복지관은 이미 2000년대 초반부터 도서관을 겸비하고 있음으로써, 도서관계하고도 밀접한 관계를 갖고 있지만, 최근에 국립장애인도서관이 설립됨으로써 장애인에 대한 도서관 봉사가 새로운 전환점을 맞이하고 있다는 것이다. 그렇지만 이미 오래전부터 도서관계에서는 지역주민의 성별, 나이, 경제적 장애와 상관없이 누구나 자신이 필요로 하는 정보에 접근하여 얻을 수 있도록 도서관 건물을 개방하고 각종 편의시설을 설치함으로써 장애인의 삶의 질을 향상시키기 위해 노력하고 있다.²⁾ 이러한 도서관 활동은 광의적으로 사회복지의 한 영역이라고 말할 수 있다. 더구나 도서관 현장에서는 이러한 편의시설뿐만 아니라 사회복지를 전공한 전문사서를 선발하여 데스크에 배치함으로써 장애인에 대한 서비스를 강화하고 있다.³⁾ 문헌정보학계에서도 역시 이러한 추세에 따라 도서관의 사회복지시설로의 역할에 관한 연구도 국내외적으로 수행되었다. (오동근,⁴⁾ 이정연,⁵⁾ Cathcart,⁶⁾ Alward⁷⁾)

1) 보건복지부 통계포털, "보건복지통계연보," <<http://stat.mw.go.kr>> [인용 2012. 12. 21].

2) 국립중앙도서관 편, "2007 전국 도서관 장애인서비스 현황조사," (서울 : 국립중앙도서관 국립장애인지원센터, 2007).<<http://able.dlibrary.net>> [인용 2012. 10. 11].

3) Library Journal Home page, "San Francisco Public Library Hires Social Worker To Help with Homeless," <www.libraryjournal.com> [cited 2010. 01. 11]

4) 오동근, "공공도서관 자원봉사자의 행동요인에 관한 연구," 한국정보관리학회 학술대회논문집, 제11권(2004), pp.147-154.

5) 이정연, "정보소외계층을 위한 도서관의 문화복지정책에 관한 연구," 한국비블리아학회지, 제22권, 제2호(2011), pp.27-39.

6) R. Cathcart, "Librarian or Social Worker: Time to Look at the Blurring Line?", *The Reference Librarian*, No.101(2008), pp.87-92.

그러나 사회복지 분야와 관련된 기존의 도서관 및 문헌정보학계의 연구활동은 주로 도서관과 사서의 입장만 초점을 맞추으로써, 사회복지인의 도서관 인식을 간과하고 있으며, 이로 인하여 특히 장애인 봉사에 대한 이들 두 학문분야의 종사자 즉, 사서와 사회복지사 간에 인식적 편차를 발생시키고 있다. 이러한 인식적 편차를 해소할 수 있는 가장 기본적인 방법은 도서관에 대한 사회복지사의 인식을 조사 분석하여 그 결과를 근거로 사회복지사의 도서관에 대한 불만을 해소시킬 수 있는 소통방안을 마련하는 것이다. 소통방안을 통한 사서와 사회복지사 간의 관계증진은 분명히 장애인의 도서관 봉사에 도움이 될 것이다.

본 연구의 목적은 장애인을 위한 도서관 봉사의 질을 향상시키기 위하여 사서와 사회복지사 간의 도서관 업무 협력관계를 강화시킬 수 있는 정책적 협력방안을 제시하는 것이다.

2. 연구방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 본 연구에서 사용한 연구방법은 다음과 같다.

1) 표본 선정

사회복지사의 도서관 인식을 조사하기 위한 전국적인 전수조사는 경제적으로나 시간적으로 어렵기 때문에, 본 연구에서는 비확률적 표본추출방법 중의 하나인 판단추출법(judgemental sampling)⁸⁾을 사용하여 표본을 추출한다.

본 연구의 표본은 경상북도에 있는 D대학교의 사회복지대학원에 재학 중인 석사과정 대학원생 중에서 76명이다.⁹⁾

따라서 본 연구의 결과는 표본의 대상이나 자격조건 그리고 지역의 변화에 의해 차이(bias)가 발생할 수 있다.

2) 조사 방법 및 기간

본 연구의 표본을 대상으로 그들의 도서관 인식을 조사하기 앞서서 사회복지전공 교수와 대학원생이 참여하는 주제 및 내용검토¹⁰⁾를 통해, 다음과 같은 6개의 주제로 구성된 총 28개¹¹⁾의 설문지 내용을 준비하였다.

7) D.J. Alward, "Verso-The Human Touch: Hairdresser, Librarians, and Social Worker", *Public Libraries*, Vol.39, No.1(2000), pp.8-9.
 8) 판단추출법이란 표본조사에서 조사자가 적합하다고 판단되는 대상만을 대표로 조사하는 비확률적 표본추출법이다.
 9) 총 150명 중에서 참여의사를 밝히고, 근무지와 거주지가 대구와 경북지역인 대학원생만을 선정하였음.
 10) 문항의 이해도 및 전문용어와 어의에 대한 의견차이를 최소화하기 위함.
 11) 설문지의 각 내용은 본연구의 표 번호의 주제와 같다.

4 한국도서관·정보학회지(제44권 제1호)

- ① 피험자의 인구통계학적 특성
- ② 도서관의 이용
- ③ 도서관의 필요성
- ④ 사서
- ⑤ 만족도
- ⑥ 기타

그리고 이 설문지를 이용하여, 2012년 5월 16일부터 5월 30일까지 2주간 설문조사를 실시하였으며, 추후에 분석결과를 보완하기 위하여 필요한 경우 개별적 면담을 실시하였다.

II. 데이터 분석

1. 인구통계학적 특성

본 연구에 참여한 피험자의 인구통계학적 특성을 분석한 것이 다음의 <표 1>이다.

<표 1> 인구통계학적 특성

항목	내용	N=76	%
성별	남자	28	36.84
	여자	48	63.16
연령	20대	18	23.68
	30대	45	59.21
	40대	13	17.11
복지사 자격 등급	1급	43	56.57
	2급	33	43.43

이 표를 살펴보면, 본 연구의 피험자는 여성이 약 60%이상이고, 연령은 30대가 약 60%이며, 복지사 자격등급 역시 1급이 약 60% 정도라는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구의 피험자는 과반이상 여성이며, 30대이고 자격등급은 1급 이다.

그리고 또한 피험자를 대상으로 자신이 현재 복지기관에 근무하고 있는가를 조사하여 분석한 것이 다음의 <표 2>이다.

〈표 2〉 근무현황

항목	내용	N=76	%
복지기관 근무	예	63	82.89
	아니오	13	17.11

위의 표를 살펴보면, 본 연구의 피험자는 약 83% 정도가 복지기관에 근무하고 있다는 것을 알 수 있으며, 약 17%는 그렇지 않다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구의 피험자는 대다수가 복지기관에 근무 중이다.

위의 〈표 2〉에서 근무 중인 피험자만을 대상으로 그들의 근무경력과 근무하고 있는 복지시설의 유형을 조사하여 분석한 것이 다음의 〈표 3〉이다.

〈표 3〉 근무경력 및 기관 유형

항목	내용	N=63	%
근무경력	3년 미만	17	26.98
	3년이상-5년미만	10	15.87
	5년이상-10년미만	28	44.44
	10년 이상	7	11.11
복지기관 유형	아동복지	7	11.11
	장애인복지	10	15.87
	노인복지	19	30.15
	여성복지	2	3.17
	다문화복지	25	39.68

위의 표를 살펴보면, 본 연구의 피험자 중에서 현재 근무하고 있는 피험자의 경력은 5년이상-10년미만이 약 44%로 가장 많고, 그 다음이 3년 미만으로 약 27%를 차지하고 있으며, 3년이상-5년미만과 10년 이상은 둘 다 합쳐서 약 27%이다. 그리고 이들이 근무하는 복지기관의 유형은 다문화가족지원기관의 다문화복지가 가장 많고, 그 다음이 노인복지, 장애인복지, 아동복지, 그리고 여성복지기관 순으로 나타났다. 이러한 내용을 요약해 보면, 본 연구의 피험자의 근무경력은 주로 3년 이상이며, 근무기관은 주로 다문화복지, 노인복지, 그리고 장애인복지 기관에 근무하고 있다는 것을 알 수 있다.

피험자의 인구통계학적 특성의 분석을 통해 얻은 위의 내용을 간추려 보면, 본 연구의 피험자는 여성이 과반수 이상이며, 연령별로는 30대가 제일 많고, 과반이상이 1급 자격증 소지자이며, 근무하는 복지기관의 유형은 다문화복지기관이 제일 많고, 근무경력은 5년이상-10년미만이 제일 많다.

2. 도서관의 이용

본 연구의 피험자 모집단을 대상으로 도서관의 이용 경험에 대하여 조사하여 분석한 것이 다음의 <표 4>이다.

<표 4> 도서관 이용 경험

항목	내용	N=76	%
도서관 이용	예	50	65.78
	아니오	26	34.21

위의 표에서 전체 피험자의 약 66%가 도서관을 이용하고 있으나, 약 34%는 도서관을 이용하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 피험자는 도서관을 이용하는 피험자가 그렇지 않은 피험자보다 약 2배정도 많다는 것을 알 수 있다.

도서관을 이용한다는 피험자를 대상으로 그들의 이용 빈도를 조사하여 분석한 것이 다음의 <표 5>이다.

<표 5> 도서관 이용 빈도

항목	내용	N=50	%
도서관 이용 평균빈도	매일	5	10.00
	주 2회	5	10.00
	주 1회	6	12.00
	월 2회	7	14.00
	월 1회	27	54.00

위의 표를 보면, 피험자의 약 반 이상이 월 1회 도서관을 이용하고 있다는 것을 알 수 있으며, 나머지의 이용빈도는 대동소이하다는 것을 알 수 있다. 따라서 본 연구의 피험자 모두는 최소한 월 1회 이상 도서관을 이용하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 이용 목적

항목	내용	N=50	%
1순위	자료 및 보조기기의 열람과 대출 ¹²⁾	24	48.00
	복지관련 전문정보 수집	8	16.00
	휴식 및 여가활용	8	16.00
	회의실 사용	5	10.00
	자료 및 보조기기의 구입	3	6.00
	전문가 상담	2	4.00
	인터넷 이용	-	-
	복사 및 팩스기기 이용	-	-
기타	-	-	
2순위	복지관련 전문정보 수집	18	36.00
	자료 및 보조기기의 열람과 대출	15	30.00
	전문가 상담	6	12.00
	휴식 및 여가활용	6	12.00
	인터넷 이용	3	6.00
	회의실 사용	2	4.00
	자료 및 보조기기의 구입	-	-
	복사 및 팩스기기 이용	-	-
기타	-	-	
3순위	휴식 및 여가활용	19	38.00
	복지관련 전문정보 수집	8	16.00
	회의실 사용	8	16.00
	인터넷 이용	4	8.00
	자료 및 보조기기의 구입	4	8.00
	자료 및 보조기기의 열람과 대출	4	8.00
	전문가 상담	3	6.00
	복사 및 팩스기기 이용	-	-
기타	-	-	

위의 〈표 4〉에서 도서관 이용경험이 있다는 피험자만을 대상으로 그들의 도서관 이용 목적에 관한 9가지의 내용을 제시하여 ‘중요하다’하다고 인식하는 정도에 따라 1순위(3점), 2순위(2점), 그리고 3순위(1점)로 표시하도록 한 다음, 그 결과를 분석한 것이 다음의 〈표 9〉이다. 위에서 밝혀진 순위별 내용에 각각의 순위별 가중치를 부여하는 다음과 같은 방식으로 각 내용에 대한 중요도의 가중치 값을 구하였다.

$$\text{중요도 가중치 값} = (1 \text{ 순위빈도}) \times 3 + (2 \text{ 순위빈도}) \times 2 + (3 \text{ 순위빈도}) \times 1$$

이렇게 구한 값을 근거로 각 내용의 중요도를 평가해 보면, 피험자가 도서관을 이용하는 가장 중요한 목적은 자료 및 보조기기의 열람과 대출이고, 두 번째가 복지관련 전문정보의 수집이며, 세 번째가 휴식 및 여가활용인 것으로 나타났다. 그리고 나머지는 상대적으로 중요도 인식에 큰 차이

12) ‘보조기기의 열람과 대출’이란 보조기기의 관내이용과 관외이용을 말한다.

가 없는 것으로 나타났다.

그리고 도서관을 이용하지 않은 이유에 대하여 해당 피험자만을 대상으로 조사·분석한 것이 다음의 <표 7> 이다.

<표 7> 도서관을 이용 안하는 이유

순위	내용	N=26	%
1순위	인터넷, sns를 통해 정보를 얻는다	14	53.84
	관심없다	6	23.07
	그냥 가기 싫다	3	11.53
	도움 안된다	3	11.53
2순위	동료, 보호자로부터 정보를 얻는다	20	75.00
	도움 안된다	3	12.50
	인터넷, sns를 통해 정보를 얻는다	3	12.50
3순위	그냥 가기 싫다	11	42.30
	관심없다	5	16.23
	동료, 보호자로부터 정보를 얻는다	5	16.23
	인터넷, sns를 통해 정보를 얻는다	5	16.23

위에서 밝혀진 이용하지 않는 이유의 순위별 내용을 <표 6>에서 사용한 중요도 가중치 기법을 적용하여 중요도를 평가해 보면, 피험자가 도서관을 이용하지 않는 가장 중요한 이유는 인터넷과 SNS를 통해 정보를 얻는 것이고, 두 번째가 동료나 보호자로부터 정보를 얻기 때문으로 나타났으며, 나머지는 상대적으로 중요도가 떨어지는 것으로 나타났다.

피험자의 도서관 이용 경험 및 목적의 분석을 통해 얻은 위의 내용을 종합해 보면, 본 연구의 피험자 중에서 도서관을 이용하는 피험자가 그렇지 않은 피험자보다 약 2배정도 많으며, 이들은 모두 최소한 월 1회 이상 도서관을 이용하고 있고, 이들이 도서관을 이용하는 가장 중요한 목적은 자료 및 보조기기의 열람과 대출, 복지관련 전문정보 수집, 그리고 휴식 및 여가활용이며, 도서관을 이용하지 않는 가장 큰 이유는 인터넷과 SNS를 통해 정보를 얻거나 동료나 보호자로부터 정보를 얻기 때문인 것으로 나타났다.

3. 도서관의 필요성

다시 피험자 모집단을 대상으로 도서관의 필요성에 대한 이들의 인식을 알아보기 위하여, 조사·분석한 것이 다음의 <표 8>이다.

〈표 8〉 도서관의 필요성

항목	내용	N=76	%
도서관의 필요성 인식	필요하다	42	55.26
	필요없다	34	44.74

위의 표를 보면, 본 연구의 모집단 중에서 과반수를 넘는 약 55%가 도서관의 필요성을 인정하고 있으나, 약 45% 정도는 그 필요성을 부인하고 있다는 것을 알 수 있다. 여기서 한 가지 주목할 것은 위의 〈표 4〉에서 도서관을 이용하는 피험자가 50명으로 조사되었으나, 이들 중에서 16%인 8명은 도서관이 필요하지 않다고 생각하고 있다는 것이다. 이들을 개별적으로 면담한 결과, 이들 모두는 '없어도 불편하지 않다'라고 응답하였다.

먼저 도서관이 필요하다고 응답한 피험자만을 대상으로 위의 〈표 6〉에서 사용한 동일한 설문내용을 가지고 그 이유에 대하여 1, 2, 3 순위로 나누어 복수로 응답하도록 하여 조사·분석한 것이 다음의 〈표 9〉이다.

〈표 9〉 도서관의 필요성

항목	내용	N=42	%
1순위	자료 및 보조기기의 열람과 대출	18	42.85
	복지관련 전문정보의 수집	13	30.95
	자료 및 보조기기의 구입	4	9.52
	휴식 및 여가 활용	4	9.52
	기타	1	2.38
	인터넷 이용	1	2.38
	전문가 상담	1	2.38
	2순위	자료 및 보조기기의 열람과 대출	21
2순위	복지관련 전문정보의 수집	14	33.33
	인터넷 이용	3	7.14
	복사 및 팩스기기 이용	1	2.38
	전문가 상담	1	2.38
	회의실 사용	1	2.38
	휴식 및 여가 활용	1	2.38
	3순위	휴식 및 여가 활용	21
3순위	복지관련 전문정보의 수집	6	14.29
	자료 및 보조기기의 구입	6	14.29
	자료 및 보조기기의 열람과 대출	3	7.14
	회의실 사용	3	7.14
	복사 및 팩스기기 이용	2	4.76
	인터넷 이용	1	3.57

위의 표에서 밝혀진 순위별 빈도에 중요도 가중치 기법을 적용하여 중요도를 평가해 보면, 도서관이 필요하다고 응답한 피험자의 가장 중요한 이유는 자료 및 보조기기의 열람과 대출이고, 둘째가 복지관련 전문정보의 수집이며, 셋째가 휴식 및 여가 활용인 것으로 나타났으며, 이 결과는 위의 <표 6>에서 이미 밝혀진 도서관의 이용목적과 그 내용이 동일하다.

그리고 위의 <표 4>에서 도서관이 필요하지 않다고 응답한 피험자만을 대상으로 그 이유에 대해 조사·분석한 것이 다음의 <표 10>이다.

<표 10> 도서관의 불필요성

항목	내용	N=34	%
1순위	생각해본 적 없다	11	31.82
	필요한 정보는 스스로 얻는다	10	29.41
	자리가 없다	6	18.18
	예산이 없다	3	9.09
	기타	2	4.55
	업무에 도움이 안 된다	2	4.55
2순위	자리가 없다	10	29.41
	업무에 도움이 안 된다	10	29.41
	생각해본 적 없다	6	17.65
	예산이 없다	4	11.76
	기타	2	5.88
	필요한 정보는 스스로 얻는다	2	5.88
3순위	예산이 없다	16	47.05
	생각해본 적 없다	7	20.58
	자리가 없다	5	14.70
	필요한 정보는 스스로 얻는다	5	14.70
	업무에 도움이 안된다	2	5.88
	기타	-	-

위의 표의 순위별 내용 역시 중요도 가중치 기법을 적용하여 그 중요도를 평가해 보면, 도서관이 불필요한 가장 중요한 이유는 생각해본 적 없는 것이고, 두 번째가 자리나 공간이 없는 것이며, 세 번째가 필요한 정보는 스스로 얻기 때문인 것으로 나타났다.

도서관의 필요성과 관련해서 사회복지사의 인식을 조사·분석한 위의 내용을 요약해 보면, 본 연구의 모집단 중에서 도서관의 필요성을 인정하고 있는 피험자가 그렇지 않은 피험자보다 약간 더 많으며, 이들이 지적한 도서관이 필요한 중요한 이유는 첫째가 자료 및 보조기기의 열람과 대출이고 둘째가 복지관련 전문정보의 수집이며, 셋째가 휴식 및 여가 활용이로 나타났으며, 도서관이 불필요한 가장 커다란 이유는 생각해본 적 없는 것이고, 그 다음으로 공간이 없고, 필요한 정보는 스스로 얻기 때문인 것으로 나타났다.

4. 사서

본 연구의 피험자 모집단을 대상으로 사서에 대한 전체적인 느낌을 알아보기 위하여, 사서에 대한 인지도, 사서업무의 이해, 사서에 대한 느낌, 그리고 사서의 필요성에 대해 조사·분석하였다.

1) 인지도

피험자 모집단 전체를 대상으로 사서에 대하여 이미 알고 있는지에 대하여 조사·분석한 것이 다음의 <표 11>이다.

<표 11> 사서에 대한 인지도

항목	내용	N=76	%
사서를 알고 있는가	예	50	65.78
	아니오	26	34.22

위의 표를 보면, 본 연구의 모집단 중에서 약 66%가 이미 사서에 대하여 알고 있었으며, 나머지 약 34%는 사서에 대하여 모르고 있다는 것을 알 수 있다. 여기서 주목할 것은 이 수치는 위의 <표 7>에서 밝혀진 도서관 이용 경험자의 수와 같다. 따라서 도서관 이용경험이 있는 피험자 모두는 사서에 대하여 이미 알고 있다는 것을 알 수 있다.

사서에 대하여 알고 있다는 피험자는 대상으로 사서를 어떻게 알게 되었는지에 대한 인지경로를 조사·분석한 것이 다음의 <표 12>이다.

<표 12> 인지경로

항목	내용	N=50	%
사서인지경로	학창생활	20	40.00
	도서관 방문	16	32.00
	친구, 동료, 교육관계자	6	12.00
	기관근무	3	6.00
	신문, 방송	3	6.00
	도서관 홈페이지	1	2.00
	기타	1	2.00

위의 표를 보면, 사서를 인지하게 된 중요한 경로는 첫째가 학창시절이고 둘째가 도서관 방문이란 것을 알 수 있으며, 이 두 가지 경로가 전체의 약 72%를 차지하고 있다는 것을 알 수 있다.

2) 사서업무의 이해

다시 위의 피험자만을 대상으로 사서의 업무에 대하여 이해하고 있는지를 조사·분석한 것이 다음의 <표 13>이다.

<표 13> 사서업무의 이해

항목	내용	N=50	%
사서 업무의 인지도	예	46	92.00
	아니오	4	8.00

위의 표를 살펴보면, 사서의 업무에 대하여 알고 있는 피험자가 절대다수인 92%로 나타났으며, 그렇지 않다는 피험자는 8%에 불과하다는 것을 알 수 있다. 주목할 것은 '아니오'라고 대답한 피험자 4명은 도서관을 이용하고는 있지만, 도서관의 필요성도 부정하고 있으며, 또한 사서의 업무에 대해서도 관심이 없는 것으로 면담결과 나타났다.

다시 <표 11>에서 사서의 업무를 알고 있다고 답한 피험자만을 대상으로 사서업무의 세부내용에 대하여 알고 있는지를 복수로 응답하도록 한 다음, 그 결과를 분석한 것이 다음의 <표 14>이다.

<표 14> 사서업무의 세부 내용에 관한 이해

항목	내용	N=46	%
구입 및 대출	자료의 구입	26	56.52
	자료의 관리 및 대출	42	91.30
	보조공학기기의 구입	6	13.01
	보조공학기기의 관리 및 대출	10	21.73
내,외부 고객 지원	이용자 교육	17	36.95
	이용자 봉사	15	32.60
	직원업무 지원	17	36.95
	전문상담	17	36.95
	정보서비스	20	43.47
프로그램 제작 및 제공	교육 프로그램 제작 및 제공	11	23.91
	문화 프로그램 제작 및 제공	8	17.39
	복지 프로그램 제작 및 제공	7	15.21
시설관리 및 기관홍보	도서관 건물 및 시설관리	14	30.43
	인터넷 및 컴퓨터 시스템 관리	26	56.52
	기관 홍보 활동	7	15.21

위의 표를 보면, 가장 중요한 사서의 업무는 약 91%의 피험자가 선택한 '자료의 관리 및 대출'이며, 그 다음으로 각각 약 57%가 선택한 '자료의 구입'과 '인터넷 및 컴퓨터 시스템 관리'이며, 그 뒤를 이어서 약 43%의 '정보서비스', 약 37%의 '이용자 교육' 등등의 순서라는 것을 알 수 있다.

따라서 피험자에게 가장 잘 알려진 사서의 세부업무는 첫째가 자료의 관리 및 대출이고, 그리고 둘째가 자료의 구입 그리고 인터넷 및 컴퓨터 시스템 관리이며, 셋째가 정보 서비스 순으로 요약할 수 있다.

3) 사서에 대한 감정

다시 위의 <표 11>에서 사서에 대하여 알고 있는 피험자를 대상으로 그들이 가지고 있는 사서에 대한 여러 가지 감정을 조사·분석한 것이 다음의 <표 15>이다.

<표 15> 사서에 대한 감정

항목	N=50	%
편안하다	36	71.43
불편하다	14	28.57
친절하다	36	71.43
불친절하다	14	28.57
질문을 잘 이해한다	36	71.43
질문을 잘 이해하지 못한다	14	28.57
애정적 이다	33	66.67
비애정적 이다	17	33.33
일반지식이 있다	25	50.00
전문지식이 있다	25	50.00
문제해결능력이 있다	33	66.67
문제해결능력이 없다	14	33.33
도움이 된다	36	71.43
도움 안 된다	14	28.57
다시 찾고 싶다	25	50.00
다시 찾고 싶지 않다	25	50.00

위의 표를 보면, 피험자의 약 71%가 사서에 대한 느낌으로 편안하고, 친절하며, 질문을 잘 이해하고, 도움이 된다고 하였으며, 그 다음으로 약 67%가 애정적이고 문제해결 능력이 있다고 하였고, 약 50%가 전문지식이 있으며 다시 찾고 싶어 한다는 것을 알 수 있다. 이러한 내용을 종합해 보면, 피험자의 사서에 대한 감정은 대체로 긍정적이지만, 전문지식과 재방문에 대해서는 긍정과 부정이 반반씩을 차지하고 있다는 것이다.

4) 사서의 필요성

위의 피험자를 대상으로 그들이 생각하고 있는 사서의 필요성에 대하여 조사·분석한 것이 다음의 <표 16>이다.

〈표 16〉 사서의 필요성

항목	내용	N=50	%
사서의 필요성	예	16	32.00
	아니오	34	68.00

위의 표를 보면, 피험자 중에서 32%만이 사서가 필요하다고 하였고, 나머지 대다수인 68%는 그렇지 않다고 생각하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 16〉에서 사서가 필요하다고 대답한 피험자를 대상으로 위의 〈표 6〉에서 사용한 설문 내용과 방법을 가지고 그 이유를 조사·분석한 것이 다음의 〈표 17〉이다.

〈표 17〉 사서가 필요한 이유

항목	내용	N=16	%
1순위	자료 및 보조기기의 열람과 대출	11	68.00
	인터넷 이용	3	16.00
	자료 및 보조기기의 구입	1	8.00
	전문가 상담	1	8.00
2순위	복지관련 전문정보의 수집	8	50.00
	복사 및 팩스기기의 이용	1	6.25
	자료 및 보조기기의 구입	3	18.75
	자료 및 보조기기의 열람과 대출	3	18.75
	전문가 상담	1	6.25
3순위	복지관련 전문정보의 수집	4	25.00
	복사 및 팩스기기의 이용	3	18.75
	인터넷 이용	3	18.75
	자료 및 보조기기의 열람과 대출	3	18.75
	전문가 상담	1	6.25
	휴식 및 여가활용	2	12.50

이 표의 순위별 내용을 중요도 가중치 기법을 사용하여 그 중요도를 계산해 평가해 보면, 사서가 필요한 가장 중요한 이유는 첫째가 자료 및 보조기기의 열람과 대출이며, 둘째가 복지관련 전문정보의 수집때문인 것으로 나타났다.

그리고 사서가 불필요하다고 대답한 피험자를 대상으로 위의 〈표 10〉에서 사용한 설문 내용을 가지고 조사·분석한 것이 다음의 〈표 18〉이다.

〈표 18〉 사서가 불필요한 이유

항목	내용	N=34	%
1순위	필요한 정보는 스스로 얻는다	12	35.29
	생각해본 적 없다	8	23.52
	자리가 없다	6	17.64
	업무에 도움이 안 된다	5	14.70
	예산이 없다	2	5.88
	기타	1	2.94
2순위	예산이 없다	15	44.11
	자리가 없다	7	20.58
	필요한 정보는 스스로 얻는다	7	20.58
	업무에 도움이 안 된다	3	8.82
	생각해본 적 없다	2	5.88
3순위	예산이 없다	13	38.23
	생각해본 적 없다	9	26.47
	업무에 도움이 안 된다	7	20.58
	자리가 없다	5	14.70

위에서 분석된 데이터를 대상으로 앞에서 사용한 중요도 가중치 기법을 사용하여 그 중요도를 평가해 보면, 사서가 불필요한 가장 중요한 이유는 필요한 정보는 스스로 얻거나 예산이 없기 때문인 것으로 나타났으며, 두 번째가 생각해본 적 없거나 자리가 없기 때문이고, 세 번째가 업무에 도움이 안 되기 때문인 것으로 나타났다.

5) 의사소통 전문채널의 필요성

위의 〈표 11〉에서 사서에 대해 알고 있다는 피험자만을 대상으로 사서와의 의사소통에 사용할 전문채널의 필요성에 대하여 5점 척도법을 사용하여 조사·분석한 것이 다음의 〈표 19〉이다.

〈표 19〉 의사소통채널의 필요성

항목	N	M	SD
전문채널의 필요성	50	3.14	0.99

위의 표를 보면, 피험자는 사서와의 의사소통 전문채널을 구축하는데 있어서 그 필요성을 인식하고 있는 정도가 평균보다 약간 높다는 것을 알 수 있으며, 이것은 피험자가 사서와의 소통채널 구축에 긍정과 부정의 경계에 있다는 것을 보여주고 있다.

다시 위의 피험자를 대상으로 전문채널이 필요하다면 어떤 것을 선호하는지를 복수로 응답하도록 하여 조사·분석한 것이 다음의 〈표 20〉이다.

〈표 20〉 전문채널 선호도

항목	N=50	%
정기 간담회	16	32.00
SNS 모임	14	28.00
친목회 ¹³⁾	8	16.00
정기 세미나	6	12.00
회원제	6	12.00

이 표를 보면, 피험자의 약 32%는 사서와의 소통채널로 정기간담회를 가장 선호하였고, 약 28%는 SNS 모임을 선호하였으며, 기타 친목회 그리고 세미나 순이라는 것을 알 수 있다. 따라서 피험자는 사서와의 의사소통을 위한 전문채널로 정기간담회와 SNS 모임을 가장 선호한다는 것을 알 수 있다.

마지막으로 이들 피험자를 대상으로 사서와의 소통채널에 정식으로 가입할 것인가에 대하여 조사·분석한 결과가 다음의 〈표 21〉이다.

〈표 21〉 사서와의 소통채널 가입의사

항목	N=50	%
모르겠다	18	36.00
아니오	17	34.00
예	15	30.00

위의 표를 근거로 가입여부의 경계에 있는 피험자가 36%로 가장 많고, 그 다음이 부정적인 피험자로 34%, 그리고 마지막으로 긍정적인 피험자가 30%인 것을 알 수 있다. 결과적으로 이 내용을 요약해 보면, 가입의사를 갖고 있는 피험자, 그렇지 않은 피험자, 그리고 경계에 있는 피험자는 그 비율에 큰 차이없이 전체의 약 1/3 정도씩을 차지하고 있다는 것이다.

바. 자유 의견

최종적으로 사서와 사회복지사 간의 협력관계 구축에 필요하다고 생각하는 피험자의 의견을 복수로 자유롭게 기술하도록 하여 그것들을 광의적 내용별로 분석한 것이 다음의 〈표 25〉이다.

13) '친목회'란 공동의 목적을 가진 개인들의 사교모임을 말한다.

〈표 22〉 피험자의 자유 의견

내용	N=50	%
사서와 복지사의 명확한 업무구분이 필요하다	23	46.00
전문지식과 소양을 갖춘 사서가 필요하다 ¹⁴⁾	21	42.00
사서의 필요성 및 효율성에 대한 홍보가 필요하다	20	40.00
정부지원으로 공식채널을 구성하여야 한다	10	20.00
사서와 복지사의 평등한 대우가 이루어져야 한다	9	18.00
소외자에 대한 정보공유가 이루어져야 한다	5	10.00
기타	3	6.00

위의 표를 보면, 사서와의 협력체계 구축을 위해 중요한 것은 피험자의 약 46%가 사서와 사회복지사간의 업무구분에 대한 명확성을, 42%가 사서의 전문지식 함양을, 그리고 40%가 사서의 필요성과 효율성에 대한 홍보를 제시하였다. 따라서 피험자는 사서와의 명확한 업무의 구분, 사서의 전문지식 함양, 그리고 사서의 필요성에 대한 홍보가 자신들과의 협력체계 구축에 가장 중요한 요인으로 인식하고 있는 것을 알 수 있다.

사서에 대한 피험자의 인식을 조사·분석한 위의 내용을 요약해 보면, 피험자가 사서를 알게된 중요한 인지경로는 학창시절과 도서관 방문을 통해서이며, 피험자가 가장 잘 알고 있는 사서의 업무는 자료의 관리 및 대출, 자료의 구입, 그리고 인터넷 및 컴퓨터 시스템 관리이다. 그리고 피험자는 사서에 대해 대체로 긍정적인 감정을 가지고 있지만, 사서의 전문지식과 사서의 재 방문에 대해서는 긍정과 부정의 경계에 있는 것으로 나타났다. 그리고 사서를 가장 필요로 하는 중요한 이유는 자료 및 보조기기의 열람과 대출 그리고 복지관련 전문정보의 수집이고, 사서가 불필요하다고 생각하는 가장 커다란 이유는 필요한 정보를 피험자 스스로 얻거나 예산이 없기 때문이다. 또한 피험자는 사서와의 전문채널 구축에 긍정과 부정의 경계에 있지만, 그들이 가장 선호하는 전문채널은 정기 간담회와 SNS 모임이며, 이러한 채널에 가입의사를 갖고 있는 피험자, 그렇지 않은 피험자, 그리고 가입여부를 망설이고 있는 피험자가 각각 전체의 약 1/3 정도씩 차지하고 있다. 그리고 끝으로 피험자는 사서와의 명확한 업무의 구분, 사서의 전문지식 함양, 그리고 사서의 필요성에 대한 홍보가 사서와의 협력체계 구축에 가장 중요한 요인으로 인식하고 있다.

5. 만족도

사회복지사의 다양한 도서관 서비스에 대한 만족도를 알아보기 위하여, 위의 〈표 7〉에서 도서관 이용경험이 있는 피험자만을 대상으로 전체적인 만족도, 세부항목별 만족도, 그리고 환경적 만족도

14) '전문지식과 소양'이란 사회복지사 수준의 장애인에 관한 전문지식과 기본 기술을 말한다.

를 조사·분석하였다.

1) 전체적인 만족도

도서관 서비스 전반에 대하여 피험자가 일괄적으로 느끼는 만족도를 5점 척도법(1점-매우 불만, 2점-불만, 3점-보통, 4점-만족, 5점-매우 만족)을 사용하여 조사·분석하였으며, 그 결과가 다음의 <표 23>이다.

<표 23> 전체적인 만족도

항목	N=50	
	M	SD
도서관 서비스의 전체적 만족도	3.22	0.82

위의 표에 나타난 것을 보면, 전체적인 도서관 서비스에 대한 피험자의 만족도는 보통보다 약간 높다는 것을 알 수 있다.

2) 세부항목별 서비스 만족도

이들을 대상을 다시 서비스 항목을 6개로 세분한 다음, 각 항목별 내용에 대한 만족도를 5점 척도법을 사용하여 조사·분석한 결과가 다음의 <표 24>이다.

<표 24> 도서관 서비스의 내용별 만족도

항목	내용	N=50	
		M	SD
접근성	도서관 출입의 편리성	3.95	.94
	편의시설의 사용성	3.79	.92
	자료실의 접근성	4.11	.68
	온라인목록의 이용성	2.74	1.15
인쇄자료	인쇄자료의 구입	3.28	1.18
	인쇄자료의 다양성	3.32	1.34
	인쇄자료의 관리 및 이용	3.42	1.12
멀티미디어자료	멀티미디어자료의 구입	3.00	1.05
	멀티미디어자료의 다양성	3.16	1.21
	멀티미디어자료의 관리 및 이용	3.16	1.17
보조공학기기	보조공학기기의 구입	2.47	1.26
	보조공학기기의 다양성	2.47	1.22
	보조공학기기의 관리 및 이용	2.58	1.22
기술 서비스	대출	4.21	.98
	반납	3.89	1.05
	대출기간 연장 및 갱신	4.00	.88

	예약	4.00	1.11
	복사	3.74	1.15
	상호대차	3.39	.92
기타	인터넷 사용	3.53	1.31
	자원봉사자	3.21	1.03
	사서와의 상담	2.79	1.08
	사서의 전문지식	2.79	1.03
	프라이버시	3.11	1.10
	공지사항	3.21	1.03

위의 표에서 피험자가 '만족한다'(4점 이상)는 서비스 내용만을 살펴보면, 자료실의 접근성, 대출, 대출기간 연장 및 갱신, 그리고 예약으로 나타났으며, '불만족스럽다'(2점 이하)는 내용은 온라인목록의 이용성, 보조공학기기의 관련 내용, 사서와의 상담, 그리고 사서의 전문지식으로 나타났다. 그리고 그 밖의 나머지 내용은 모두 다 보통 이상인 것으로 나타났다.

위에서 밝혀진 내용 중에서 사서와의 상담 그리고 사서의 전문지식 부족에 대한 피험자의 불만을 해소하기 위한 방안으로 사서의 사회복지 전문지식의 재교육의 필요성에 대하여 5점 척도법을 사용하여 조사·분석한 것이 다음의 <표 25>이다.

<표 25> 사회복지분야의 재교육

항목	N=50	
	M	SD
사서의 사회복지에 관한 재교육이 필요하다	3.32	0.95

위의 표를 보면, 피험자의 평균 이상이 사회복지분야의 지식함양을 위한 사서의 재교육을 원하고 있다는 것을 알 수 있다.

3) 환경 만족도

도서관의 환경에 대한 피험자의 만족도 또한 5점 척도법을 사용하여 조사·분석하였으며, 그 결과는 다음의 <표 26>과 같다.

〈표 26〉 도서관 환경에 대한 만족도

항목	N=50	
	M	SD
온도	3.90	0.64
조도	3.70	0.80
습도	3.75	0.85
소음	3.30	1.13
전체적 분위기	3.50	0.89

위의 표를 살펴보면, 피험자는 도서관의 환경에 대하여 만족도가 보통 이상이란 것을 알 수 있다. 도서관 서비스에 대한 피험자의 만족도를 조사·분석한 위의 내용을 요약해 보면, 우선 전체적인 도서관 서비스에 대한 피험자의 만족도는 보통보다 약간 높으며, 이들이 만족하는 서비스는 자료실의 접근성, 대출, 대출기간 연장 및 갱신, 그리고 예약이며, 이들이 불만족스러워 하는 서비스는 온라인목록의 이용성, 보조공학기기의 내용 전체, 사서와의 상담, 그리고 사서의 전문지식으로 나타났다. 그리고 피험자는 사서의 사회복지분야 지식의 재교육과 도서관의 환경적 요소에 대해서도 보통 이상의 만족도를 가지고 있다.

6. 기타

위에서 조사된 5가지의 주제외의 피험자가 사서와의 의사소통에 도움이 되는 사서자격증 취득에 관심이 있는지를 5점 척도법을 사용하여 조사·분석하였으며, 그 결과가 다음의 〈표 27〉이다.

〈표 27〉 사서자격증 취득

내용	N=50	
	M	SD
기회가 주어질 때 사서자격증을 취득할 의향이 있다	2.34	1.18

위의 표를 보면, 피험자는 사서자격증 취득에 부정적인 것을 알 수 있다.

그리고 마지막으로 피험자 모집단 전체를 대상으로 도서관에 대하여 자유로운 의견을 표현하도록 한 다음에, 그 내용을 분석한 것이 다음의 〈표 28〉이다.

〈표 28〉 자유로운 의견

항목	내용	N=76	%
도서관	도서관 확충이 필요하다	21	27.63
	전공 자료 및 보조기기가 부족하다	17	22.36
	개관시간을 늘렸으면 좋겠다	5	6.57
	이동식 도서관이 필요하다	4	5.26

위의 표를 살펴보면, 피험자의 의견에는 도서관의 확충과 전공자료 및 보조기기에 대한 요구가 많았지만, 전체적으로 보면 그 비율은 높지 않다는 것을 알 수 있다.

Ⅲ. 분석결과 및 협력방안

1. 분석결과

본 연구의 목적을 달성하기 위하여, 사회복지사인 피험자를 대상으로 조사·분석하여 밝힌 내용을 종합해 보면 다음과 같다.

- ① 도서관의 중요한 이용 목적은 자료 및 보조기기의 열람과 대출, 복지관련 전문정보의 수집, 그리고 휴식 및 여가활용이며, 도서관의 필요성 또한 이용 목적과 동일하다.
- ② 도서관을 이용하지 않는 이유는 첫째가 인터넷과 SNS를 통해 정보를 얻기 때문이고, 둘째가 동료나 보호자로부터 정보를 얻기 때문이며, 도서관이 필요하지 않은 가장 중요한 이유는 도서관에 대해 생각해본 적이 없기 때문이다.
- ③ 사서의 주요 인지경로는 학창시절과 도서관 방문이며, 이들이 가장 잘 알고 있는 사서의 업무는 자료의 관리 및 대출이다. 그리고 사서에 대한 감정은 약간 긍정적이지만, 사서의 전문지식 그리고 사서를 재방문하는 것에 대해서는 긍정과 부정의 경계에 있다.
- ④ 사서를 필요로 하는 가장 중요한 이유는 첫째가 자료 및 보조기기의 열람과 대출이고, 둘째가 복지관련 전문정보의 수집 때문이며, 필요하지 않은 가장 커다란 이유는 필요한 정보를 사회복지사 스스로 얻거나 주변사람으로부터 얻을 수 있기 때문이다.
- ⑤ 사서와의 전문채널 구축에는 긍정적 인식과 부정적 인식이 비슷한 비율을 차지하고 있으며, 사서와의 소통채널로는 정기 간담회와 SNS 모임을 가장 선호하고 있지만, 이러한 채널의 가입에 대해서는 약 1/3 정도가 부정적 인식을 가지고 있다. 그리고 사서에 대한 불만을 해소하기 위한 가장 중요한 요소는 사서의 사회복지분야 전문지식의 재교육인 것으로 나타났다.

- ⑥ 도서관의 환경적 서비스를 포함하여 도서관 서비스 전체에 대한 만족도는 평균보다 약간 높으며, 가장 만족도가 높은 도서관 서비스는 자료실의 접근성과 대출이고, 불만족도가 가장 높은 서비스는 온라인목록의 이용성과 보조공학기기 관련 서비스이다.
- ⑦ 사서자격증을 취득하는 것에 대하여 사회복지사 대부분이 부정적인 생각을 가지고 있지만, 도서관 시설의 확충과 전공자료 및 보조기기에 대해서는 관심을 가지고 있다.

2. 협력방안

장애인 삶의 질적 향상을 추구한다는 목적을 공유하고 있는 사서와 사회복지사 간의 협력관계를 한 단계 더 높이기 위해서는, 우선적으로 이들 두 전문가 사이의 소통시스템이 마련되어 활성화되어야 한다. 본 연구에서는 위의 분석결과를 근거로 다음과 같은 정책적 방안을 제시한다.

첫째, 소셜 네트워크를 이용하여 사서와 사회복지사와의 전문소통 채널을 구축해야 한다.

사회복지사가 능동적으로 사서와의 커뮤니케이션을 구축하거나 스스로 도서관을 방문하여 필요한 정보를 얻는 경우가 드물기 때문에, 가능한 한 CITs(Computer & Internet Technologies)를 활용하여 인적 네트워크와 데이터 및 정보전달 시스템을 구축하여야 한다.

둘째, 사회복지사에게 도서관과 사서의 가치와 필요성에 대한 홍보를 강화하여야 한다.

사회복지사는 도서관과 사서의 존재성에 대한 긍정성이 높지 않기 때문에, 이들을 대상으로 도서관의 목적, 서비스 프로그램, 경제적 그리고 문화적 가치뿐만 아니라 사서와의 업무협력으로 얻을 수 있는 다양한 업무적 이익에 대하여 적극적으로 홍보하여야 한다.

셋째, 사서의 사회복지분야 전문지식의 교육을 강화하여야 한다.

사회복지사와 사서의 효율적인 업무협조체계를 구축하기 위하여, 사회복지사는 사서의 사회복지분야의 전문지식을 강하게 요구하고 있다. 공공도서관의 사서뿐만 아니라 특히 종합복지관에 근무하는 사서에 대하여 강연회나 연수 등을 활용하거나 전문기관의 위탁교육이나 재교육을 실시하여 사서의 전문지식을 함양시켜야 한다.

넷째, 사서와 사회복지사 업무간의 명확한 정체성을 확립하여야 한다.

사회복지사가 도서관에 근무하고 사서가 복지기관에 근무하게 됨으로써, 두 직업 간의 업무적 불확실성을 해소하기 위하여 명확한 구분이 요구된다. 이러한 업무분장을 통하여, 상호간의 전문성이 훼손되지 않는 범위에서 장애인을 위한 상생의 서비스가 이루어지도록 하여야 한다.

IV. 결 론

최근에 도서관 이용자의 유형이 다양해짐으로써, 각 유형의 이용자에게 맞춤형 도서관 봉사의 필요성이 요구되고 있다. 특히, 지난 해 9월 국립장애인도서관이 개관함으로써, 장애인을 위한 도서관 봉사의 폭이 크게 확대될 것으로 예상된다. 장애인 봉사 폭의 확대뿐만 아니라 그것의 질의 확대를 위해서는 사회복지분야와의 협력이 정말로 필요하며, 특히 장애복지 전문가인 사회복지사와 사서의 유기적 협력이 이루어져야만 한다.

본 연구에서는 사회복지사를 대상으로 이들의 도서관 인식을 조사·분석하여 사서와의 정책적 협력 방안을 제시하였다. 이 방안들은 추후 장애인 봉사를 위한 사서와 사회복지사의 전문소통채널의 개발 정책에 기초자료로 활용될 수 있을 것이며, 또한 제시된 정책안을 구체적으로 현실화시킬 수 있는 추가연구가 필요하다.

참고문헌

- 국립중앙도서관. “2011 전국 도서관 장애인서비스 현황조사.” <<http://able.dlibrary.net>> [인용 2012. 12. 21].
- 보건복지부 통계포털. “보건복지통계연보.” <<http://stat.mw.go.kr>> [인용 2012. 12. 21].
- 오동근. “공공도서관 자원봉사자의 행동요인에 관한 연구.” 한국정보관리학회 학술대회논문집, 제11권(2004). pp.147-154.
- 이정연. “정보소외계층을 위한 도서관의 문화복지정책에 관한 연구.” 한국비블리아학회지, 제22권, 제2호(2011), pp.27-39.
- Alward, D. J. “Verso-The Human Touch: Hairdresser, Librarians, and Social Worker.” *Public Libraries*, Vol.39, No.1(2000), pp.8-9.
- Cathcart, R. “Librarian or Social Worker: Time to Look at the Blurring Line?.” *The Reference Librarian*, No.101(2008), pp.87-92.
- Harrison, J., M. Hepworth & P. De Chazal, “NHS and social care interface: A study of social worker’s library and information needs.” *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol.36, No.1(2004), pp.27-36.
- Library Journal Home page, “San Francisco Public Library Hires Social Worker To Help with Homeless.” <www.libraryjournal.com> [cited 2010. 01. 11].

국한문 참고문헌의 영어 표기

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

Lee, Jungyeoun. A Study on the Social Welfare Library Policy for the Information Alienated Groups." *Journal of the Korean Biblio Society for Library and Information Science*, Vol.22, No.2(2011), pp.27-39

Ministry of Health & Welfare, Korea. "Ministry of Health and Welfare Year Book 2010." <<http://stat.mw.go.kr>> [cited 2012. 12. 21].

Oh, Dong-Geun & In-Shik Kim. "A Study on the Main Factors of Public Library Volunteers Activity." *11th Conference of Korean Society for Information Management 2004*, Vol.11(2004), pp.147-154.

The National Library of Korea. "2011 Survey on Library Services to People with Disabilities in Korea." <<http://able.dibrary.net>> [cited 2012. 12. 21].