

도서관 장애인서비스에 대한 장애유형별 이용자 핵심요구 연구*

A Study on Disabled Users' Core Needs According to the Types of Disorders for Library Service

강 지 혜(Ji Hei Kang)**

차 성 중(Sung-Jong Cha)***

배 경 재(Kyung-Jae Bae)****

〈목 차〉

I. 서론	1. 포커스그룹 인터뷰 결과
II. 연구의 법적 근거와 선행연구 개관	2. 전문가 델파이 조사
1. 도서관 장애인서비스 관련법과 기준	3. 전문가 그룹 인터뷰
2. 장애인 이용자 요구 조사	4. 요구 분석 종합
III. 연구 방법론	5. 신규 요구사항 분석
IV. 분석결과	V. 결론 및 제언

초 록

지난 10년간 국내 도서관계에서는 도서관의 장애인서비스 관련 환경이 크게 개선되었다. 관련 법안이 마련되고, 시설과 설비가 확대되고, 관련 장서와 프로그램의 수가 증가하였다. 그럼에도 불구하고 장애인의 도서관 이용 비율이 증가추세에 이르지 못하고 있다. 본 연구는 기존 연구를 분석하여 장애유형별 이용 요구를 분석하였으며, 이용자 면담과 전문가 델파이 연구를 통해 이용자들의 도서관 서비스에 대한 핵심요구를 파악하였다. 이용자들은 자원의 양적 확대와 함께 질적 확대, 개별화된 서비스와 프로그램 제공, 시설 편의성 증대, 웹과 어플리케이션의 접근성 향상, 전문적인 인력 배치 등을 요구하였다.

키워드: 도서관 장애인서비스, 장애인 요구, 장애인 프로그램, 웹 접근성, 이용자 분석, 시각장애인

ABSTRACT

Over the past decade, the environment around libraries for the disabled has been greatly improved. Related legislation was established, facilities and facilities expanded, and the number of related collections and programs increased. In order to solve this problem, a survey of users' needs in accordance with the changing environment needs to be completed. In this study, we studied the existing research and analyzed the core needs of each type of disability employing user interviews and expert Delphi research. Users demanded quantitative and qualitative expansion of resources as well. Users needed personalized services and programs, convenience in using facility, accessibility of web and applications, and professional staff.

Keywords: Library service for the disabled, The needs of people with disabilities, Disabled program, Web accessibility, User analysis, Visually impaired

* 이 논문은 2015년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2015S1A5A2A03049917)
이 논문은 2016년 국립중앙도서관 「도서관 장애인서비스 제고를 위한 기준 및 매뉴얼 개선」 연구의 일부분을 수정 보완한 것임

** 동덕여자대학교 문헌정보학과 조교수(jhkang@dongduk.ac.kr) (제1저자)

*** 숭의여자대학교 문헌정보과 조교수(sjcha@sewc.ac.kr) (공동저자)

**** 동덕여자대학교 문헌정보학과 부교수(kjbae@dongduk.ac.kr) (교신저자)

•논문접수: 2018년 2월 20일 •최초심사: 2018년 3월 1일 •게재확정: 2018년 3월 18일

•한국도서관정보학회지 49(1), 173-191, 2018. [http://dx.doi.org/10.16981/kliss.49.201803.173]

I. 서론

한국은 2000년대 들어서며 도서관에서 장애인을 위한 장서/시설 마련과 관련 서비스가 제 공되어야한다는 연구가 본격적으로 시작되었다. 연구가 시작되던 초창기에는, 장애인 이용자는 직접적인 도서관 서비스 대상에 포함되지 못하였다(배경재 2016, 272). 당시에는 복지관에 딸린 자료실이나 도서관, 또는 사립 점자도서관 등이 장애인들을 위한 도서관 역할을 수행한다는 인식이 보편적이었다. 공공도서관에서 장애인이 차별 없이 장서와 시설을 이용하고, 서비스를 누릴 수 있어야 한다는 인식이 확산된 시점은 2009년 도서관법이 개정되고, 2012년 일부 개정법률이 공포·시행된 이후이다. 2012년 시행된 도서관법에서는 제 43조에 도서관의 책무로서 장애인을 포함한 지식정보 취약계층의 지식정보격차 해소를 위하여 도서관이 장서, 시설, 프로그램을 확충하도록 하였고, 제 44조에는 국가 및 지방자치단체가 43조에 해당하는 시책을 수립·시행하여야 한다는 내용이 담겨졌다(문화체육관광부 2016). 제 45조는 국립장애인도서관의 설립과 운영에 대한 내용을 추가하여 장애인을 위한 서비스에 대한 국가 시책 수립과 총괄의 역할을 담당할 주체를 명시하였다.

2012년 국립장애인도서관 설립 이후 공공 도서관 내의 장애인서비스 규모가 확대되고 있다. 2015년 도서관 장애인서비스 현황조사(국립중앙도서관 2016)에서 장애인자료실을 설치한 공공도서관(99개관, 10.9%)과 장애인코너를 설치한 공공도서관(218개관, 24.0%)의 수는 2013년(240개관) 대비 32% 증가하였다. 시각, 청각, 발달장애인을 위한 자료의 종류와 권(점)수 역시 증가추세이다. 2012년 말 기준 공공도서관에서 보유 중인 장애인을 위한 자료는 229,785동 435,418권(점)이었다가 2014년 말 기준 468,834종 689,739권(점)으로, 종수는 104.0%, 권(점)수는 58.41% 상승하였다. 장애인 대체자료의 수집량도 또한 증가했는데, 2012년 말 170,256종 354,526권(점)에서 2014년 384,533종 559,350권(점)으로 각각 125.9%, 57.8% 상승하였다.

하지만 이런 양적인 기반이 마련되었음에도 불구하고 장애인들의 도서관 활용빈도는 낮은 편이다. 국립중앙도서관(2016)의 연구에 의하면, 최근 1년 이내 독서경험이 있는 장애인들을 대상으로 도서를 구하는 경로를 질문했을 때, 시각/청각 장애인 모두 ‘도서관을 찾아가기 힘들다’(시각 53.3%, 청각 48.6%)는 접근성의 이유와 ‘도서관의 장애인 편의시설이 부족하다’(시각 15.0%, 청각 11.0%)는 시설의 이유가 큰 비중을 차지하였다. 같은 조사에서는 청각장애인이 시각장애인보다 더 독서 사각지대에 놓여있다고 하였는데, 청각장애인의 경우 도서관 이용의 장애요인으로 ‘도서관 직원의 장애인에 대한 낮은 전문성’(34.1%)을 가장 심각하게 생각하고 있었다.

도서관의 장애인서비스가 확대되고, 관련 장서와 프로그램의 수가 늘어남에도 불구하고 도서관 이용 비율이 늘지 않고 사서의 전문성에 대한 불만이 제기되는 문제점을 해결하기 위해

우선적으로 과연 이용자들은 어떤 요구사항을 가지고 있는지 핵심 요구사항을 파악하는 연구가 선행되어야 한다. 장애인 서비스 관련 환경이 급변하고 있는 상황에서 본 연구는 최근 10년 이내의 기존 연구에서 나타난 장애인 이용자들의 요구를 파악하고 실제 포커스 그룹으로 장애유형별로 이용자들을 인터뷰한 결과와 전문가 델파이조사 결과를 비교하여 이용자들의 핵심 요구사항을 도출하고자 한다. 연구는 기존 연구에서 드러난 이용자 요구사항 도출, 시각·청각발달 장애인의 집단면담, 전문가 델파이 조사의 연구과정을 거친다.

본 연구의 결과는 일차적으로 전국 공공도서관과 장애인도서관의 정책수립, 서비스개발에 기초자료로 활용될 것으로 기대된다. 또한 새로운 장애인 매체나 선진적인 도서관 시설, 장서, 서비스 및 프로그램에 대한 도입 근거가 필요한 경우 연구결과를 참고할 수 있다. 궁극적으로 본 연구의 결과가 장애인 서비스를 제공하는 도서관에 적용이 되면 장애인 이용자의 만족도를 높일 수 있을 것이다. 이용자 요구가 반영된 도서관 서비스의 제공으로 서비스 품질이 향상될 것이며, 이는 이용자 만족도 향상으로 연결될 수 있을 것이다.

II. 연구의 법적 근거와 선행연구 개관

2장은 국내의 도서관 장애인 서비스가 어떤 법적 기반 하에 이루어지고 있는지를 연구의 이론적 배경으로 알아보고, 이용자에 대해 요구를 조사한 국내 사례에서 장애인들의 요구사항을 추출한다.

1. 도서관 장애인서비스 관련법과 기준

- 도서관법 시행령

도서관법 시행령(문화체육관광부 2017)은 2006년 도서관법이 공포되어 2007년 시행되었으며 [별표 1]에 장애인도서관의 시설과 자료의 기준에 대한 규정을 두고 있다. 시행령은 장애인도서관의 범위를 시각장애인이 주로 이용하는 경우로 한정하여 명시하고 있으며 시설(건물면적, 기계·기구)과 도서관자료(장서, 녹음테이프)를 규정하고 있다. [별표 2]의 사서 배치 기준에서는 장애인도서관에 사서를 1명 이상 두도록 하고 있다.

도서관법 시행령이 장애인을 위한 서비스에 대해 중요한 운영기준으로 여겨지고 있지만, 아래에 정리된 것처럼 여러 한계점이 논의되었다. 도서관법 시행령은 장애인 도서관의 서비스 대상을 시각장애인으로만 보고 있다. 따라서 청각, 지체·뇌병변, 발달장애인 등과 같은 다른 유형을 가진 장애 이용자를 고려하지 못하고 있다(배경재 2015). 또한 시행령은 시각장애인을 매체를 제작하는 데 쓰이는 장치만을 언급하고 있다. 도서관에서는 다른 유형의 장애 이용자를 위해 화면낭독기, 독서확대기와 같은 독서보조기기 등도 추가될 필요가 있다(배경

4 한국도서관·정보학회지(제49권 제1호)

재 2015). 또한 최신 디지털 자원 활용을 위한 기구도 추가될 필요가 있다. 수집 자원 역시 장서와 녹음테이프만 규정이 되어 있어 디지털 음성도서와 같은 다른 종류의 자원을 수집하기 어렵다는 한계도 있다. 게다가 장서의 질적 기준을 제시하지 않고 있어 장애인서비스의 품질을 담보할 장치가 누락되어 있다. 또한 시행령은 장서/녹음테이프의 기준이나 사서 배치에 대해 소규모 도서관들이 충족하기 어려운 양적 기준을 제시하고 있다.

<표 1> 도서관법 시행령의 [별표 1]과 [별표 2]

[별표 1] 도서관의 종류별 시설 및 도서관자료의 기준

시설	기계·기구	도서관자료	
		장서	녹음테이프
66제곱미터 이상 (이 중 자료열람실 및 서고의 면적이 45퍼센트 이상일 것)	1. 점자계판기 1대 이상 2. 점자인쇄기 1대 이상 3. 점자타자기 1대 이상 4. 녹음기 4대 이상	1,500권 이상	500점 이상

4) 장애인도서관(시각장애인의 이용을 주된 목적으로 하는 경우에만 해당한다)
건물면적에 현관·휴게실·복도·화장실 및 식당 등의 면적은 포함되지 않는다.

[별표 2] 도서관의 사서 배치 기준

시각장애인을 대상으로 하는 장애인도서관에는 사서를 1명 이상 둔다.

- 한국도서관 기준

한국도서관기준(한국도서관협회, 한국도서관기준특별위원회, 한국도서관협회 2013)은 2013년 한국도서관협회에서 개정·발간한 기준으로 각 관종별 도서관이 달성해야 할 요소들의 수준을 정해놓았다. 서문에 밝힌 것처럼 도서관 관련 법률에서 구체화하지 못한 지표들을 상세히 제시했으며 장애인도서관은 공공도서관 구분에 하위 범주로 독립되게 구성되어 있다.

한국도서관 기준은 장애인도서관에 대한 내용을 질적인 수준을 언급하는 것 이외에도 양적 표준을 함께 제시하고 있다. 예를 들어 기준은 장애인도서관에 9명 이상의 사서를 배치하고, 기본 장서수를 단행본 5,000종, 연속간행물 40종, 기타 자료 200점 등을 명시하고 있다. 이 밖에도 기준은 장애인을 위해 도서관 면적배분, 장비확보, 예산의 비중 등을 수량화하여 제시하였다. 그러나 단독으로 이루어진 장애인도서관뿐만 아니라 공공도서관에 구성된 장애인 자료실 등에 대한 지표 역시 구성되어야 한다는 점, 양적인 기준의 도출 과정이나 근거를 제시하여 도서관 상황과 환경에 맞게 기준을 활용할 수 있어야 한다는 점 등이 추가되어야 한다.

- 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 (약칭: 장애인차별금지법)

장애인차별금지법으로 통칭되는 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률은 장애의 유무와 관련 없이 모든 사람이 인간으로서의 존엄과 가치를 인정받을 수 있도록 장애를 이유로

한 차별을 금지하고, 차별받은 사람을 구제하는 법이다.

<표 2> 장애인차별금지법의 제20조와 제21조

<p>제20조(정보접근에서의 차별금지) ①개인·법인·공공기관(이하 이 조에서 “개인 등”이라 한다)은 장애인이 전자정보와 비전자정보를 이용하고 그에 접근함에 있어서 장애를 이유로 제4조제1항제1호 및 제2호에서 금지한 차별행위를 하여서는 아니 된다.</p> <p>제21조(정보통신·의사소통 등에서의 정당한 편의제공의무)</p> <p>⑤ 다음 각 호의 사업자는 장애인이 장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 출판물(전자출판물을 포함한다. 이하 이 항에서 같다) 또는 영상물을 제공하기 위하여 노력하여야 한다. 다만, 「도서관법」 제18조에 따른 국립중앙도서관은 새로이 생산·배포하는 도서자료를 점자, 점자·음성변환용코드가 삽입된 자료, 음성 또는 확대문자 등으로 제공하여야 한다. <신설 2010.5.11., 2014.1.28.></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 출판물을 정기적으로 발행하는 사업자 2. 영화, 비디오물 등 영상물의 제작업자 및 배급업자

장애인차별금지법의 제18조(시설물 접근·이용의 차별금지)에서는 장애인이 시설물을 이용함에 있어 불편이 없어야 한다고 명시되어 있다. 제20조에서는 장애인도 전자/비전자 정보에 접근하고 이용함에 있어 차별을 받아서는 안 된다는 내용이, 제21조 등에서의 정당한 편의제공의무)에는 장애인이 출판물의 이용에 있어 장애로 차별받지 아니하여야 한다는 규정이 명시되어 있다.

2007년 제정된 장애인차별금지법은 도서관이 장애인을 서비스의 대상으로 인식할 수 있는 기회를 마련하였으며, 시설과 설비, 전자정보를 포함한 장서, 서비스의 제공 등에 큰 영향을 미쳤다. 하지만 법안이 선언적이어서 국립중앙도서관을 제외한 일선 도서관에 적용되기 위해서는 좀 더 상세한 시행령이 마련될 필요가 있다.

- 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 (약칭: 장애인등 편의법)

도서관에서의 장애인을 위한 서비스를 뒷받침하는 법적 근거가 도서관법이라면, 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 (보건복지부 2016)은 장애인, 노인, 임산부 등이 일상생활에서 시설을 이용할 때 안전하고 편리하게 사용할 수 있도록 보장 할뿐만 아니라 정보에 접근할 때에도 차별을 받지 않도록 보호하는 법이다. 따라서 공공건물 및 공중이용시설에는 장애인 등을 위해 편의 시설을 설치해야하고 누구나 인간의 존엄과 가치를 보장받기 위해 시설과 설비를 동등하게 마련해야 한다. 공공도서관과 교육연구와 관련된 도서관은 동법 시행령 제7조 2의 규정에 따라 대통령령이 정한 공공건물 및 공중이용시설이며 편의시설

을 설치해야한다. 도서관은 장애인 등의 통행이 가능한 접근로, 장애인 등의 출입이 가능한 출입구(문), 복도, 통로, 계단, 에스컬레이터, 시각장애인 유도·안내설비, 임산부 등을 위한 휴게시설 등을 구비하여야 한다. 또한 도서관은 장애의 유무와 관계없이 정보를 취득하고 이용할 수 있도록 장애인 등의 이용이 가능한 관람석 또는 열람석과 접수대 또는 작업대 등도 마련하여야 한다.

도서관법 시행령, 한국도서관 기준, 장애인차별금지법, 장애인등 편의법이 도서관 장애인 서비스에 대한 법적 기반임에도 불구하고 현장에서 장애인서비스를 기획·운영하기 위해서는 더욱 구체적이고 근거가 명시될 필요가 있다. 그리고 새로운 법적 규정은 관련 전문가나 도서관의 의견뿐만 아니라 직접 서비스를 이용하게 될 장애인들의 요구가 담겨야 할 필요가 있다.

2. 장애인 이용자 요구 조사

국내에서는 장애인 이용자의 요구보다는 그들이 도서관을 어떻게 인식하고 있는지, 도서관 서비스에 적극적이지 않은 요인이 무엇인지를 집중적으로 연구하고 있다.

장보성, 김은정, 남영준(2010)은 장애인들이 가지고 있는 도서관불안을 알아보고 유형별로 차이가 있는지를 표명하였다. 장애인들은 상대적으로 낮은 도서관불안을 가지고 있으나 저자들은 장애인들이 도서관에 대한 인식이 적어 수치가 낮았다고 분석하였다. 장애인들은 물리적 환경 영역, 심리적/정서적 영역, 도서관 직원 영역에서 불안을 호소하였다. 상관관계 분석으로 나이가 많을수록 도서관의 물리적 환경, 도서관 이용/지식 영역에서 편안함을 느끼는 것으로 분석되었다. 시각장애인은 심리/정서적인 부분의 불안감이, 지체장애인은 물리적, 도서관 이용 및 지식, 과제 및 연구, 디지털정보, 도서관 직원 영역 등에서 모두 높은 불안감을 드러내었다. 방문목적에서는 문화프로그램에 참여를 원하는 장애인들이 물리적 환경과 심리적/정서적 영역에서 느끼는 불안감이 높았다.

오선경과 이지연(2011)은 시각장애인들이 도서관을 이용하지 않은 요인을 분석하기 위해 설문을 진행하고 질적인 보완을 위해 면담을 진행하였다. 설문에서는 시설과 자료의 부족, 웹 환경에서의 서비스와 사이트의 불완전성, 무관심, 홍보와 이용교육 부실, 도서관 직원의 불친절과 의사소통 어려움, 도서관접근성, 대용채널이용과 시간부족 등이 도서관 비이용 요인으로 나타났다. 면담에서는 개인의 심리적인 문제나 정보환경의 장애로 인해 정보요구를 충족시키지 못하는 것으로 분석되었다.

장애인이 공공도서관 교육 및 문화 프로그램에 대한 인식을 알아보는 연구도 있다. 표윤희, 박은혜, 이명희, 김정연(2013)은 이용자 면담을 통해 장애인들이 다양한 문화 프로그램에 대해, 비장애인과 함께 하는 프로그램에 대한 수요를 조사하였다. 장애인들은 도서관의 접근성, 위치, 서비스와 프로그램 부족, 보조기기의 부족이 도서관 이용의 제약 사항으로 꼽았다. 도

서관 이용 활성화를 위해서는 접근성 문제 해결, 시설 및 설비 확보, 보조기기 제공, 독서 서비스 제공, 프로그램 인력확보가 해결될 문제로 떠올랐다. 독서교육과 문화 및 체험프로그램의 제공, 법적 규정 마련 또한 강조되었다.

김정심, 남영준, 서만덕(2015)의 연구에서는 시각장애인과 청각장애인들이 전자책을 어떻게 활용하고 있는지, 전자책과 관련된 요구가 어떤 것들이 있는 지를 조사하였다. 조사결과로 시·청각 장애 유형과 관련 없이 전자책을 강하게 필요하고 있었으며(4.22점/5점) ‘콘텐츠의 다양성’에 대한 요구가 가장 많았다. 장애인들은 ‘일반문학’, ‘건강, 스포츠, 취미, 여행, 연예’, ‘법/정치, 사회, 시사’, ‘종교’, ‘장르문학’의 순으로 전자책 콘텐츠를 선호하는 것으로 나타났다. 시각장애인은 전자책단말기를, 청각장애인은 컴퓨터나 노트북을 통한 전자책활용을 선호하였다.

2010년 이후부터 도서관계에 장애인서비스가 본격적으로 시작된 국내 사정을 반영할 때, 기존의 연구들은 장애인들을 위한 도서관 서비스를 개시하거나 서비스를 확대하기 위해, 그리고 초기 서비스의 이용이 미비한 이유에 중점을 두어 탐구를 진행하였다. 다양한 측면에서 이용자를 바라보려는 시도는 초기 연구로서 값진 결과를 낳았다. 그러나 그동안의 연구가 장애인이라는 이용자 집단을 집중하여 분석하기 보다는 도서관의 서비스라는 측면에 무게중심을 더 주고 있어 본 연구에서는 이용자들의 요구에 대한 목소리를 집중 분석하고 누락된 부분에 대한 전문가의 의견을 청취할 필요가 있다.

Ⅲ. 연구 방법론

본 연구는 장애 유형별로 이용자들의 요구사항을 분석하기 위해 아래와 같은 네 가지 연구 과정을 거쳤다. 본 연구에서 가장 주요하게 분석한 방법론은 실제 이용자들의 목소리를 청취한 이용자 포커스그룹 인터뷰이다. 하지만 면담자 가운데 도서관 서비스를 충분히 경험하지 않은 이용자도 있고, 깊이 있는 의사소통에 한계가 있는 경우도 있어 전문가들의 목소리도 함께 청취하여 누락된 요구가 없도록 연구를 설계하였다. 전문가 델파이 조사를 통해 현장 실무자와 연구자가 경험한 이용자들의 잠재 요구를 파악하였고, 전문가 그룹 인터뷰에서는 도서관의 서비스가 나아가야 할 현실적인 전략을 청취하였다.

가. 문헌조사

문헌조사에서는 최근 10년간 장애인을 이용자들의 요구나 도서관 서비스에 대한 연구에서 장애인 이용자들의 요구에 대해 알아보았다.

나. 이용자 포커스그룹 인터뷰

이용자의 요구조사를 위해 장애 유형별로 포커스그룹인터뷰를 진행하였다. 포커스 그룹 인터뷰에서는, 도서관 이용 목적, 이용 만족도, 불편한 사항, 서비스에 대한 중요도, 자유 의견을 반구조화된 인터뷰(Semi-structured interview)로 조사하였다. 인터뷰는 도서관 서비스를 이용하는 장애인 이용자 가운데, 장애 유형에 따라 시각, 청각, 발달장애로 나누어 2016년 7월 중 3회 실시하였다. 시각장애인 인터뷰는 시각장애인 이용자 5명과 연구진 2명이 참석하였으며, 청각장애인 인터뷰는 청각장애인 이용자 5명, 한국수어통역사 1명과 연구진 2명이 배석하였다. 끝으로 발달장애인 인터뷰는 발달장애인 이용자 5명과 1:1로 장애인을 지도한 독서지도교사 5명, 그리고 연구진 3명이 참여하였다.

포커스 그룹 면담 진행 전 연구의 목적을 참석자에게 설명하였으며, 질문지와 동의서를 참석자들에게 미리 배포하였다. 진행시에는 참석자들이 질문에 대해 자유롭게 토론하였으며 사회자는 발언이 독점되지 않도록 골고루 발언기회를 제공하였다. 의견이 잘 이해가 안되는 부분이나 중재가 필요한 부분에서는 사회자가 토론에 개입하였다. 여러 명이 함께 이야기를 나누며 녹음을 진행하므로 연구자가 누가 어떤 내용을 말하였는지 파악하기 위해 앉은 순서대로 좌석배치도를 그리고 번호를 매겼다. 참여자가 이야기를 할 때 좌석번호와 핵심사항을 기록장에 기재하였다. 면담 내용은 사전 동의를 얻고 스마트폰을 통해 녹음을 진행하였다. 모든 면담내용은 2주 이내에 스크립트로 전사되었으며 신뢰도를 확보하기 위해 전사를 진행하지 않은 다른 포커스 그룹에 참여 연구자가 녹음내용과 전사본의 내용이 일치하는지 확인하였다. 청각장애인들의 포커스 그룹에서는 한국수어통역사가 참여자들의 면담내용을 전달하였다. 발달장애인들이 낮은 상황이나 사람들을 경계하기 때문에 연구자들은 그들을 타겟으로 하는 도서관 활동에 동석하였으며 필요한 경우는 발달장애인들과 익숙한 독서지도교사들이 질문을 재해석하여 다시 묻기도 하였다. 모든 포커스그룹 인터뷰는 1시간여가 소요되었다.

다. 전문가 델파이 조사

이용자의 요구를 조사한 뒤 이용자들이 표현하지 못했지만, 도서관이나 복지관 현장, 연구 부분에서 접할 수 있는 잠재적 요구를 파악하기 위해 전문가들의 델파이 조사를 실시하였다. 관련 전문가 집단 12명(문헌정보학 연구자 2명, 복지관 담당자 2명, 공공도서관 지도자 3명, 장애인서비스 사서 5명)을 대상으로 2회에 걸쳐 조사하였다. 장애인 이용자들이 집단으로 서비스 요구사항에 대해 이야기 나누는 것이 충분하지 않을 수 있고, 객관적이고 타당한 연구를 위해 전문가 집단을 통한 의견수렴 과정을 거침으로써 연구결과의 완결성과 타당성을 제고하고자 델파이 조사를 실시하였다. 델파이 조사는 패널들이 각 주요 요소를 나누어 이용자 요구에 대한 의견을 제시하도록 하였다.

라. 전문가 그룹 인터뷰

텔파이 조사가 온라인 기반으로 진행되고 현장 사서의 요구 청취가 목적이었다면, 전문가 그룹 인터뷰에서는 이를 바탕으로 국내 장애인 단체와 도서관 서비스 분야의 전문가, 문헌정보학계 전문가 8명의 유형별 장애인 서비스 개선 방향 등에 대한 좀 더 거시적이고 전문적 의견을 청취하였다. 국립장애인도서관 3명, 공공도서관장 1명, 복지관 운영자급 2명, 문헌정보학과 교수 2명이 회의에 참석하여 초안의 표현법과 누락된 사항 등에 대한 검토의 시간을 가졌다. 자문회의는 2016년 10월 14일에 개최되었으며 전문가들이 자유롭게 의사를 개진하는 방법으로 진행되었다.

IV. 분석결과

1. 포커스그룹 인터뷰 결과

시각, 청각, 발달장애를 가진 도서관 이용자 5명씩을 인터뷰하여 이용자 요구사항을 취합하였다. 인터뷰 결과는 모두 취합하여 스크립트로 전사 후 연구자들이 결과를 종합하고 도서관의 자원, 서비스와 프로그램, 도서관 시설 접근성, 웹 접근성과 유니버설 디자인, 접근성과 이용자 응대 등의 구분으로 나누어 정리하였다.

가. 시각장애인 요구조사

시각장애인 요구조사는 2016년 7월 23일 토요일 한 시각장애인도서관에서 실시되었으며 참석자는 아래와 같다.

〈표 3〉 시각장애인 요구조사 참여자

면담자	연령	장애등급	성별
이용자A	64세	시각장애 1급	여
이용자B	31세	시각장애 1급	남
이용자C	29세	시각장애 1급	여
이용자D	27세	시각장애 1급	여
이용자E	65세	시각장애 1급	남

인터뷰에서 언급된 시각장애인의 요구는 아래와 같으며 분석 순서는 여러 번 강조된 사항을 우선적으로 정리하였다.

시각장애인 그룹에서는 도서관 장서에 대한 요구가 가장 활발하게 논의되었다. 도서관에서는 대체자료를 점차 확대하여 수집하고 있었으나, 시각장애인들은 필요한 자료에 대해 다양하게 요구하였다. 점자책이나 녹음테이프 등 시각장애인을 위한 자료의 양이 더 많았으면 좋겠다는 요구가 가장 중복되어 언급되었다. 또한 점자책의 제작 주기가 너무 길어 원하는 자료를 시기적절하게 이용하지 못한다는 단점이 언급되었으며, 다른 사람들이 이용하는 기간에 장애인들도 시차발생 없이 이용을 원한다는 의견이 있었다. 문학작품에 대부분이 자료가 집중되어 있어 주제의 다양성이 부족하다는 지적도 제기되었다. 기존 연구에서 찾기 어려웠던 요구도 도출되었다. 시각장애인들 역시 도서관의 이용자 그룹으로 나름의 문화와 나름의 독서 트렌드를 가지고 있다면서 도서관에서 수서 작업 시, 시각장애인들의 요구와 트렌드를 파악하고 수서를 진행해달라는 의견이 있었다. 도서관 자원의 양적인 요구뿐만 아니라 질적인 요구도 등장하였다. 음성도서에서 여러 언어를 지원하는데 언어가 변경될 때마다 3초 정도의 버퍼링이 있다는 지적이 있었으며, 사서들이 자원을 수집할 때 이런 질적인 측면도 꼼꼼히 검수해주길 바란다는 요구가 제기되었다.

자원의 양적, 질적 보장 다음으로 시각장애인 그룹에서 자주 언급된 부분이 웹 접근성 관련 부분이었다. 테이프로 책을 읽는다는 연구 참여자가 있긴 하였으나, 대부분의 시각장애인들은 스마트폰의 어플리케이션이나 컴퓨터의 도서파일을 이용해 음성도서관을 활용한다는 의견이 많았다. 앱과 음성도서관 서비스가 가장 많이 활용해서 익숙하다는 의견들이었다. 때문에 이용자들은 도서관 홈페이지와 어플리케이션이 웹 접근성을 준수하여 제작될 필요를 지속적으로 요구하였다. 그리고 장애인웹 서비스에서도 이용자 간 개별화와 특화에 대한 요구가 있었다. 현재 이용자들은 도서관의 웹 서비스나 온라인 마케팅이 장애인 이용자를 하나의 그룹으로 인식하고 개개인의 특성에 맞춘 서비스를 제공하지 않고 있다고 느끼고 있었다. 신간 도서 안내 등을 메일링 서비스로 받고 있는데, 각자의 특성에 맞춘 메일링 서비스를 개별화하여 발송해달라는 의견이 있었다.

도서관 서비스에 대한 부분도 여러 요구가 접수되었다. 도서관 프로그램의 수가 전보다 증가하였으나, 종류가 한정되어 다양한 이용자의 유입이 이루어지지 않고 있다는 평가였다. 현재보다 다양한 프로그램이 개설되어 이용자들끼리도 더욱 활발하게 상호작용할 수 있게 해달라는 의견이 있었다. 우편발송에 대한 추가적인 요구도 있었는데, 기존의 우편배송 방법이 읽고 싶은 책을 우편 발송 기간 동안 기다려야 하며, 반납 방법도 까다롭다는 의견이 있었다. 도서관의 기본적인 서비스에 대한 요구도 있었다. 도서관 장서, 특히 온라인이나 모바일로 듣는 음성도서는 주제 분류가 제대로 수행되어 있지 않고, 예전 자료의 경우는 카테고리가 잘못 구분된 경우도 있다는 제보가 있었다. 장서의 분류 오류를 수정하고 누락된 부분은 주제분류를 추가하여 장애인들이 검색과 브라우징을 정상적으로 활용할 수 있도록 돕는 도서관의 노력이 촉구되었다.

도서관의 편의성과 접근성에 대한 요구는 기존의 연구와 다름없이 제기되었다. 가장 많이

제기되는 문제가 도서관의 편의성이 부족하다는 의견이었다. 도서관의 시설과 설비에 대한 섬세한 점검이 요구되었다. 단독보행으로 도서관 초행이 불가능하며 도서관 방문 시 보조인의 도움이 여러 번 필요하다는 불만이 제기되었다.

이용자들에 대한 이해 부분에서는 무척 세심한 이해와 배려를 필요로 하였다. 사서를 포함하여 장애인 서비스를 제공하는 사람들이 ‘이론’상으로 장애인에 대해 이해하거나 학습하려고 하지 말고 실질적인 훈련을 경험해 보길 바라는 내용이 있었다. 사서가 서비스를 눈을 가리고 서비스를 직접 이용해 보는 등의 실질적인 훈련을 요구하였다. 또한 시각장애인의 도서 이용행태는 선천적 시각장애인인지 후천적 시각장애인지에 따라 차이가 크므로 사서들이 이용자에게 대한 개별적으로 분석하여 접근해주길 요구하였다. 한 이용자는 본인이 점자를 배운 적이 없어 사서가 추천하는 점자자료를 이용하지 못했다며 아쉬움을 토로하기도 하였다.

기타 의견으로 도서관의 장애인 서비스 선순환을 만들어달라는 요구가 있었다. 편의시설과 장서가 정상적으로 갖춰지게 되면 이용자들이 도서관에 오래 머물 것이고, 이용자가 모이면 자연스럽게 프로그램이 구성될 것이라는 의견이었다. 또한 장서가 다양하면 독서가 활성화되고 홈페이지의 장서 이용도 늘어나 서비스가 활성화되는 선순환이 이루어질 수 있을 것이라는 의견이 있었다.

시각장애인 그룹은 도서관 전 분야에 걸쳐 좀 더 상세하고 섬세한 서비스를 요구하였다.

나. 청각장애인 요구조사

청각장애인 면담은 2016년 7월 28일 목요일 오전에 국립장애인도서관 회의실에서 진행되었다. 청각장애인 이용자 5명, 한국수어통역사 1명과 연구진 2명이 배석하였으며 참여자는 아래와 같다.

〈표 4〉 청각장애인 요구조사 참여자

면담자	연령	장애등급	성별
이용자F	42세	청각장애 2급	여
이용자G	52세	청각장애 1급	남
이용자H	42세	청각장애 2급	여
이용자I	30세	청각장애 2급	여
이용자J	35세	청각장애 2급	여

청각장애인 그룹은 도서관의 편의시설에 대해 가장 많이 언급하였다. 청각장애인은 일상생활에서 본인이 듣지 못해 어쩔 수 없이 소리를 내게 되는데, 도서관 이용 시 이런 소음에 대해 신경을 쓰지 않아도 될 수 있도록 도서관 내의 독립된 공간을 요구하였다. 예를 들면, 청각장애인들은 수화로 대화하거나 영상전화를 할 때 본인들이 인지할 수 없는 소리가 난다고 하였다. 도서관에서 이런 소리에 대해 민원이 제기되면 불쾌하며, 특히 전화 통화를 할 때 마음

편히 통화할 수 있는 공간이 마련되면 좋겠다는 의견을 제시하였다. 시각장애인들에 비해 부족한 도서관에 대한 요구도 있었으며, 청각장애인만을 위한 전용 도서관에 대한 요구도 확인이 되었다. 청각장애인들끼리 만날 수 있는 장소와 수화영상 도서도 마음껏 활용할 수 있는 전용 도서관 공간에 대한 요구가 있었다.

대체자료에 대해서는 수화영상자료가 확대되어야 한다는 의견이 지배적이었다. 청각장애인을 위한 장서의 양이 아직 절대적으로 부족하고, 종류도 다양하지 못하다는 불만이 있었다. 도서관의 수화영상자료가 다양하게 확충되어 장애인들의 정보 입수 요구를 충족시켜주었다면 좋겠다는 의견이 있었다. 일반적으로 청각장애인들이 기존 도서관 장서를 편하게 이용할 수 있을 것이라는 예상과는 다르게 청각장애인들은 듣지 못하는 이유로 새로운 정보를 받아들이는데 한계가 있다고 하였다. 일반 단행본이 아닌 수화영상자료와 같이 청각장애인들이 원하는 방식으로 자료를 이용하길 원하였다. 또한 현재 수화영상자료의 대여기간이 짧아 불편을 겪고 있다는 의견이 제시되었다.

청각장애인은 다른 장애 유형보다 리터러시 교육에 대한 요구를 여러 차례 피력하였다. 들을 수 없다는 장애에서 기인하여 의성/의태어의 이해가 어렵고, 이해가 안 되는 부분이 생기다보니 다른 수준 높은 용어들에 대한 이해도 어렵다고 하였다. 특히 문학작품의 경우 의성어나 의태어가 함축한 의미를 이해하는 것이 한계가 있어 도서관에서 의미를 이해할 수 있도록 돕는 서비스도 개시하였으면 좋겠다는 의견도 제시하였다. 최신 뉴스나 건강 분야와 관련된 단어를 설명해주는 프로그램이나 청각장애인과 일반인이 독서 후에 같이 토론해서 서로 이해하지 못한 부분을 설명할 수 있는 프로그램에 대한 기대도 있었다. 프로그램의 다양성도 제시되었는데, 청각이용자 연령 계층에 맞는 특화서비스를 기대하는 목소리도 있었다.

“아이들에게 책 읽어줄 때 본인 목소리가 조절되지 않기 때문에, 차라리 엄마가 읽어주는 것보다 도서관에서 책 읽어주는 프로그램이 많아졌으면 좋겠다. 또한 나이가 많은 농민분들은 여가생활을 많이 누리기가 어렵기 때문에 독서문화기행, 여행 분야에 대해서 책읽어주는 프로그램이 있으면 좋겠다. 도서관에서 가족 단위의 여행프로그램을 진행하면 좋겠다.” (이용자F)

서비스에서는 자료의 QR코드를 읽으면 수화로 설명하는 서비스를 제안하였다.

청각장애인들도 시각장애인처럼 인터넷으로 도서관을 빈번히 이용하며, 인터넷 상에서 활용하는 것에 만족스러움을 표현하였다. 그러나 책의 제목을 알고 검색하는 경우는 쉽게 검색 기능을 활용할 수 있으나, 특정 분야에 대한 책을 브라우징하는 경우는 다양한 어려움을 겪는다는 의견을 제시하였다.

인적자원과 관련하여서는, 도서관에 청각장애인만을 위한 한국수어통역사에 대한 요구가 가장 컸다. 한국수어통역사의 영상전화서비스가 확대되긴 하였으나, 여전히 보편화되지 않았다는 의견이 있었다. 또한 국립장애인도서관의 통역사가 다른 업무 중이거나 휴무인 주말에

는 영상전화서비스를 이용할 수 없는 서비스 공백이 생긴다고 하였다. 따라서 이상적으로는 각 도서관마다 한국수어통역사를 두어 이용자들의 불편을 해소하고 서비스를 안내하기를 바라였다. 청각장애인들은 자료를 찾는 과정에서도 도움을 필요로 하였다. 청각장애인 안내를 위한 인력이 필요하며, 해당 인력은 눈에 띄는 조끼를 입는 등 다른 직원들과 시각적으로 구별되면 좋겠다는 의견이 있었다. 청각장애인들은 무엇보다 장애인 담당자가 도와주려는 자세가 필요하고 청각장애인의 문화에 대한 이해가 필요하다고 강조하였다.

다. 발달장애인 요구조사

발달장애인의 요구조사는 2016년 7월 24일 일요일 오후 한 공공도서관에서 진행되었다.

〈표 5〉 발달장애인 요구조사 참여자

면담자	연령	성별
이용자 K	10대	여
이용자L	10대	여
이용자M	20대	여
이용자N	20대	여
이용자O	20대	남

그룹 인터뷰를 수행했던 시각, 청각, 발달 장애인 그룹 가운데 발달장애인들이 도서관에 대한 경험뿐만 아니라 도서관에 대한 요구사항도 가장 적었다. 발달장애인은 도서관 서비스에 큰 관심을 보이지 않았으며 추후 방문 의지도 약한 것으로 나타났다. 도서관 프로그램에 대한 관심 표명도 많지 않았다. 장보성, 김은정, 남영준 (2010)의 분석처럼 발달장애인은 도서관에 대한 인식 자체가 높지 않아 다른 장애인 그룹보다 요구사항이 더 추상적이고 이론적으로 도출된 경향이 있다.

발달장애인은 그들을 위한 다양한 장서를 가장 많이 요구하였다. 대체교육기관을 이용하는 발달장애인들의 학습보조도구에 대한 요구가 있었고, 재미있는 소설책이나 만화책 등에 대한 요구도 있었다. 그리고 도서의 수준에 대한 언급도 있었다. 발달장애인은 성인이 되어도 용어의 이해가 어려워 어린이 책을 읽곤 하는데, 단어가 쉽다는 장점이 있기는 하지만 성인들의 사고와 문화에 맞지 않아 어려움을 겪고 있다고 토로하였다. 각 장애인의 연령대에 맞으면서도 이해가 쉬운 단어로 쓰인 자료에 대한 수요가 높았다.

발달장애인을 위한 프로그램으로는 책을 읽기만 하는 것이 아니라 여러 가지 활동을 함께 할 수 있는 동적인 프로그램에 대한 수요가 있었다. 발달장애인은 단어의 이해가 어렵기 때문에 다양하고 재미있는 활동을 통해 독서의 즐거움을 알게 해주는 프로그램이 필요하다고 하였다.

모든 이용자들이 컴퓨터를 사용하고 있으며, 필요 정보의 수집, 여가활동 등을 모두 컴퓨터로 처리한다고 하였다. 특히 인터넷 정보는 모르는 단어를 바로 찾을 수 있다는 장점이 있으며, 학습의 용도로 인터넷을 이용할 때는 반복적으로 강의를 들을 수 있어서 좋다고 하였다. 발달장애인들은 도서관은 비교적 낮은 공간이고, 쉽게 다가갈 수 있는 곳이 아니라고 지적하였지만, 도서관에서 조용하게 컴퓨터를 사용할 수 있는 공간이 마련되었으면 좋겠다는 의견을 언급하였다. 또한 도서관이 인터넷을 활용한 다양한 서비스를 확대해주길 요구하였다. 인터뷰에 참여한 발달장애인들은 도서관에서 사서와 자원활동가들과 함께 책을 이해하는 프로그램에 참여한 경험이 있었는데, 이 때문인지 책을 읽을 때 언어치료사의 도움이 있으면 좋겠다는 의견을 제시하였다. 그러나 교류가 없던 낮은 사서가 적극적으로 서비스를 제공하는 부분에 대해서는 큰 관심을 보이지 않았다. 따라서 발달장애인을 위한 도서관 서비스는 안락한 공간에서 정서적 교류가 있는 조력자가 동반해야 할 것으로 예상된다.

2. 전문가 델파이 조사

전문가 델파이 조사는 장애인 서비스의 기준이나 매뉴얼에 포함되어야 할 부분에 대해 의견을 수렴하는 것이 주목적이었으나, 그 가운데 이용자의 요구나 편의성을 극대화 할 수 있는 의견을 본 논문에서 논의하고자 한다. 델파이 조사에 참여한 패널은 도서관 관련 연구 수행 경험이 있는 대학교 교수집단(2명), 장애인서비스 담당 도서관 사서 및 관장(5명), 국립장애인도서관 현장 전문가(5명) 그룹 등 12명의 전문가로 구성하였다. (<표 6 참조>) 델파이 1차 조사는 2016년 9월 9일부터 13일까지, 2차 조사는 2016년 9월 19일부터 22일까지 실시하였다.

<표 6> 델파이 조사 패널의 구성

구분	전문 분야	직위	관련분야 경력기간	구분	전문 분야	직위	관련분야 경력기간
패널1	문헌정보학	교수	23년	패널7	공공도서관	팀장	8년
패널2	문헌정보학	교수	4년	패널8	장애인서비스	사서	33년
패널3	복지관	관장	34년	패널9	장애인서비스	사서	25년
패널4	복지관	부장	23년	패널10	장애인서비스	사서	20년
패널5	공공도서관	관장	11년	패널11	장애인서비스	사서	6년
패널6	공공도서관	관장	3.5년	패널12	장애인서비스	사서	3년

델파이 조사 분석 방법은 도서관에서 장애 이용자를 위해 고려해야 할 사항에 대해 의견을 받아 정리하였다. 장애인 서비스의 주요요소, 구성요소, 세부요소의 적절성 평가, 요소들이 계층적으로 적절한 그룹에 할당되었는지에 대한 서술식 의견 분석으로 진행되었는데, 본 논문에서는 내용 가운데 이용자 요구나 서비스 강화를 위한 내용을 정리하였다.

1차 델파이 조사에서는 <표 7>과 같이 도서관 시설 접근성, 대체자료, 웹 접근성, 대외협력에 대한 의견이 도출되었다.

<표 7> 1차 델파이 조사 내용

주요요소	델파이 조사 내용
도서관 시설 접근성	전체 이용자 사용 공간에 장애인 이용자와 비장애 이용자가 함께 사용할 수 있는 공간을 고려 위생시설에 청각장애인이 노크 소리 등을 듣지 못함에 대한 액자형이나 손잡이 글씨 등의 '사용 중 알람장치' 필요 안내시설에 청각장애인의 통신기구인 '화상전화기' 필요
대체자료	수화영상도서는 책을 변환한 것이고 수화자막영상자료는 영상물이나 강의 등에 수화나 자막을 넣은 자료로 그 성격이 다르므로 분리하여 취급할 것을 제안함
웹 접근성과 유니버설 디자인	최근 전자책 및 스마트폰 앱 개발을 통한 장애인서비스가 확대되고 있어 스마트폰 앱의 개발과 접근성에 대한 내용을 고려함
대외협력	도서관 장애인서비스 대외협력 사업은 협력기관과 국립장애인도서관, 각 도서관 각자가 만든 대체도서를 상호 활용한다는 측면에서 각 기관의 제작 도서를 통합 검색할 수 있는 유형의 서비스가 필요함

2차 델파이조사는 1차와 같은 질문지를 1차 결과와 함께 제시하였다. 이로서 다른 사람들의 의견이 환류되어 전문가들의 <표 8>과 같은 추가적인 의견을 수렴할 수 있었다.

<표 8> 2차 델파이 조사 내용

주요요소	델파이 조사 내용
도서관 시설 접근성	도서관 시설의 접근성을 위해 사인이 설치되어야 함. 사인의 적절한 설치를 통해 장애인 이용자도 도서관 이용에 있어 사서의 도움을 최소화하여 이용자 스스로 원하는 정보에 접근하고 시설 및 장비를 이용할 수 있으므로 '사인의 설치'를 제안함
인적자원	농통역사 자격을 주관하는 한국농아인협회에서 '농통역사'가 아닌 '청각장애인통역사'라는 공식 명칭으로 사용 중이므로 각 도서관 서비스에서 세심하게 변경하여 용어 사용

2차 델파이 조사에서 참여자간 상이한 의견이 도출되지 않아 델파이 설문조사는 2차에서 마감하였다.

3. 전문가 그룹 인터뷰

전문가 그룹 인터뷰에서는 장애인의 요구를 반영하여 도서관의 서비스가 어떤 방향으로 확대되어야 할지에 대한 논의가 자유롭게 이루어졌다. 전문가 그룹은 장애인서비스의 깊이와 중요도에 대한 부분을 여러 가지 제안하였다. 청각장애인을 위한 서비스는 서비스의 기획·도입 보다는 인력운영 운영이 더 어려우므로 일반 공공도서관의 사서와 지역 도서관이나 복지관의 기존 인력이 협력하는 방안을 고려해야한다고 하였다. 전문가 그룹은 현장에서 일어나

고 있는 다양한 협력방안에 대해서 의견을 제시하였다. 한국에서는 복지관이 장애인을 위한 서비스를 오랫동안 제공해왔고, 정보 제공에 대한 노하우를 가지고 있으므로 '도서관 및 도서관 전문단체와 협력'으로 강화되었으면 좋겠다는 의견이 있었다. 특히 청각이나 발달장애인은 시각장애인에 비해 도서관 서비스 경험이 적고, 도서관 역시 이런 장애인들에 대한 대응 경험이 적어 복지관과 협력하여 서비스를 발굴하는 것이 현실적이라는 의견이 제시되었다.

4. 요구 분석 종합

본 연구는 기존 연구 분석, 이용자 그룹 인터뷰, 전문가 델파이, 전문가 인터뷰를 통해 장애를 가진 도서관의 이용자들의 핵심적인 요구를 아래와 같이 도출하였다.

- 도서관의 자원: 한국도서관 기준 등의 법적 근거를 바탕으로 도서관이 장서를 확대하고 있지만, 오선경과 이지연(2011)의 연구나 표윤희, 박은혜, 이명희, 김정연(2013)의 연구에서처럼 장서의 부족이 이용자들이 도서관을 이용하지 않는 주요 원인임이 확인되었다. 장애인들은 장서의 양적 확대와 더불어 주제 분야 확대(뉴스나 건강 분야), 종류의 다양화 (음성도서, 수화영상자료, 읽기 쉬운 도서 등) 등을 요구하였다.
- 서비스와 프로그램: 장애인을 위한 도서관의 서비스나 프로그램에 대한 법적 근거는 시설/설비나 장서 등에 비해 상당히 추상적이고 선언적이다. 도서관 프로그램을 이용하려는 이용자들이 물리적 환경과 심리적/정서적 영역에서 느끼는 불안감은 상대적으로 가장 높다 (장보성, 김은정, 남영준 2010). 시각장애인들은 다양한 프로그램을, 청각장애인과 발달장애인들은 리터러시 교육 프로그램을 요구하였다.
- 도서관 시설과 설비의 편의성: 여러 법적 근거에 도서관 시설과 설비에 대한 규정이 존재하지만, 장애이용자들은 여전히 시설에 대한 요구가 있다. 시각장애인들은 물리적인 접근의 어려움을 피력했으며, 청각장애인과 발달장애인은 단독 공간에 대해 요구하였다. 반면 델파이 조사에서는 장애인과 비장애인이 함께 사용할 수 있는 공간의 필요성이 제기되었으며, 사용 중 알람장치, 화상전화기, 사인 등의 추가적인 설비가 필요하다고 하였다.
- 웹과 어플리케이션의 접근성: 웹뿐만 아니라 어플리케이션의 접근성 보장은 이용자 요구 조사와 델파이 조사에서 모두 제시되었다. 시각장애인들과 발달장애인은 상당량의 정보를 전자기기에서 제공받고 있어 접근성 담보는 매우 중요한 사항으로 인식되었다.
- 서비스 전문가: 청각장애인의 경우 시설을 안내할 인력에 대한 요구가 있었으나, 대부분의 경우 장애인들은 풍부한 지식과 경험을 가진 전문가를 필요로 하였다. 한국수어통역사, 리터러시 교육가, 언어치료사 등 특화된 전문성을 지닌 인력을 요구하였다. 표윤희, 박은혜, 이명희, 김정연(2013)의 연구에서처럼 프로그램 인력확보가 중요하긴 하나, 좀 더 자세히 살펴본 결과 본 연구에서는 이용자들이 특수한 전문성을 지닌 인력을 요구하고 있다는 것을 알 수 있었다.

5. 신규 요구사항 분석

다양한 스펙트럼의 요구가 있었지만, 본 연구에서는 기존의 연구에서 볼 수 없는 몇 가지 새로운 요구를 도출하였다.

- 질적인 측면의 요구 증가: 장애 이용자들은 비단 양적인 서비스나 장서의 성장 말고도 질적인 측면에 대한 요구가 보이기 시작하였다. 시각장애인의 경우는 시각장애인의 독서 트렌드를 분석하여 자료를 구비해주길 원하였다. 시각/청각장애인들은 원활한 키워드 검색 뿐만 아니라 장서들을 주제별/형태별로 분류하여 추가적인 브라우징이 가능하도록 요구하였다.
- 개인화 서비스의 확대: 장애 이용자들은 또한 메일링 서비스로 업데이트되는 자료를 받고 있는데, 이용자마다 원하는 자료의 종류와 형태가 상이하므로 개인화된 서비스를 원하였다. 시각장애인인 경우, 장애가 발생한 시점(선천적 또는 후천적)에 따라 도서이용행태가 다르고, 발달장애의 경우는 개인마다 문해력의 수준이 다르므로 장애인용자들에게 대한 섬세한 고객 세분화 정책이 필요하다는 의견이었다.
- 세심한 서비스 기대: 시각장애인들은 도서관의 편의시설이 법적인 기준 조건을 충족시키기 위한 수준이 아닌 이용자들이 활동에 어려움이 없고 오래 머물 수 있는 수준으로 제공되기를 바랐다.
- 기술력 보장 필요: 기술의 발전과 함께 인터넷, 모바일 어플리케이션, QR코드 등을 적용한 서비스에 대한 기대도 대두되었다.
- 전문가 델파이 조사에서는 장애/비장애인이 어우러질 수 있는 공간구성, 대체자료의 세심한 형태별 분류, 앱 개발 관련 사항 고려, 장애인용자가 스스로 장비를 이용할 수 있는 장치 설치 등이 고려대상으로 제시되었다.

V. 결론 및 제언

한국 도서관에서 장애인을 위한 서비스는 아직 걸음마 단계이다. 2012년 관련법 개정과 함께 국립장애인도서관이 설립되면서 관련 연구가 확산되고, 공공 도서관에도 장애인을 위한 장서, 서비스, 시설과 설비가 양적으로 확대되고 있다. 그러나 이런 양적인 성장과 더불어 장애인을 위한 서비스의 질적인 향상을 위한 노력도 더욱 요구된다. 본 연구는 서비스 확산과 장애인 이용자들의 만족도 상승을 위해 최우선 과제인 이용자 그룹의 요구사항을 분석하였다. 기존 문헌 분석, 이용자 그룹의 포커스그룹 인터뷰와 전문가 델파이 조사에 이어 전문가 회의를 통해 그동안 정확하게 표현되지 못한 장애인들의 요구 사항을 상세히 분석하였다.

국내 도서관의 장애인서비스가 10여년의 역사를 맞이하며, 이용자들은 이제는 형식을 구

성하고 구색을 맞추는 수준에서 한 단계 더 도약을 하는 모습을 기대하고 있다. 도서관의 양적 성장도 당연한 과제이긴 하지만, 장애인들도 도서관의 기본적인 기능을 모두 활용할 수 있도록 돕는 추가적인 작업도 추가되어야 한다. 도서관은 장애인 이용자들을 세심하게 분류하고, 각 소그룹의 이용행태 데이터를 분석하여 장애인 이용자들을 스마트 슈머(충성고객층)로 삼아야 한다. 또한 장애인들이 많이 이용하는 대체자료들에 대한 메타데이터를 정리하여 원활한 검색과 브라우징을 제공하고, 링크드데이터를 활용한 추천서비스를 제공하는 것을 고려해야 할 시점이 되었다.

본 연구는 정보서비스의 관점에서 공공도서관이 갖추어야 할 장애인서비스의 기본 사항인 요구분석을 진행하였으며, 장기적으로 이와 같은 요소들이 이용자 분석을 위한 문헌정보학 교과과정에 반영될 수 있는 기초적 연구로서의 역할을 할 것으로 기대된다. 하지만 관련된 법, 기술과 이용자들의 요구가 지속적으로 추가·변경되고 있어 주기적으로 이용자 요구 조사가 진행되어야 할 것이다. 또한 이용자들의 요구사항은 도서관 서비스의 근간이 되는 기준과 메뉴얼의 개편 연구에 시작점이 되어야 할 것이다.

참고문헌

- 국립중앙도서관. 2016. 『2015년 전국 도서관 장애인서비스 현황』. 서울: 문화체육관광부
- 김정심, 남영준, 서만덕. 2015. 전자출판물 활용을 위한 독서장애인 요구에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 49(4): 75-97.
- 문화체육관광부. 2016. 『도서관법』. 대전: 문화체육관광부.
- 문화체육관광부. 2017. 『도서관법 시행령』. 대전: 문화체육관광부.
- 배경재. 2015. 공공도서관 장애인서비스 기준의 현황 및 과제. 『한국문헌정보학회지』, 49(4): 379-400.
- 배경재. 2016. 도서관장애인서비스 품질요인의 실증적 평가에 대한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(2): 271-287.
- 보건복지부. 2016. 『장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률』. 대전: 보건복지부.
- 보건복지부. 2017. 『장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』. 대전: 보건복지부.
- 오선경, 이지연. 2011. 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 141-162.
- 장보성, 김은정, 남영준. 2010. 장애인 이용자의 도서관불안 측정과 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 41(3): 309-327.
- 표윤희 외. 2013. 지체장애인의 공공도서관 이용 활성화를 위한 교육 및 문화 프로그램에 대한 질적 연구. 『한국비블리아학회지』, 24(1): 123-148.

한국도서관협회, 한국도서관기준특별위원회, 한국도서관협회. 2013. 『한국도서관기준』. 서울: 한국도서관협회.

국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Bae, K.-J. 2015. "The Current Status and Issues of the Standards of the Public Library Service for the Disabled." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(4): 379-400.
- Bae, K.-J. 2016. "A Study on the Empirical Evaluation of Quality Factor on Library Service for the Disabled." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(2): 271-287.
- Jang, B.-S., Kim, E.-J., and Nam, Y.-J. 2010. "Measurement and Analysis of Library Anxiety among Library Handicapped User." *Korean Library and Information Science Society*, 41(3): 309-327.
- Kim, J.-S., Nam, Y.-J., and Seo, M.-D. 2015. "A Study on the Needs of the Print-Disabled for Utilization of the Electronic Publication - Focused on the Visually Disabled and the Deaf -." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 49(4): 75-97.
- Korean Library Association. 2013. *Korean Library Standards*. Seoul: KLA.
- Ministry of Culture·Sports and Tourism. 2016. *Libraries Act*.
- Ministry of Culture·Sports and Tourism. 2017. *Enforcement Decree for Libraries Act*.
- Ministry of Health and Welfare. 2016. *Act on Guarantee of Promotion of Convenience of Persons With Disabilities, the Aged, Pregnant Women*.
- Ministry of Health and Welfare. 2017. *Act on The Prohibition of Discrimination against Persons with Disabilities, Remedy against Infringement of Their Rights*.
- National Library of Korea. 2016. *National survey on library service for the disabled*. Seoul.
- Oh, S.-K., & Lee, J.-Y. 2011. "A Study on the Non-use Factors of the Visually Disabled in Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(3): 141-162.
- Pyo, Y., et al. 2013. "A Qualitative Research on Library Education and Cultural Programs for Students with Physical Disability." *Journal of the Korean Bibliography Society for Library and Information Science*, 24(1): 123-148.