

도서관장애인서비스 이용자의 홍보에 대한 인식조사 연구*

A Study of Differently-Abled Users' Perception of Public Relations Services in Libraries

노 영 희(Younghee Noh)**

안 인 자(In-Ja Ahn)***

박 미 영(Miyoung Park)****

목 차

- | | |
|---------------|--------------|
| 1. 서 론 | 5. 결 과 |
| 2. 선행연구 | 6. 논의 및 향후연구 |
| 3. 연구질문 | 7. 결 론 |
| 4. 연구설계 및 방법론 | |

초 록

본 연구에서는 도서관장애인서비스 활성화 방안 및 홍보전략 개발의 기초가 될 수 있는 이용자인식조사 연구를 수행하고자 하며, 이를 통해서 이용자에게 가장 적절한 홍보방안을 도출하는데 기여하고자 설문조사 연구를 수행하였다. 연구결과 첫째, 국내 장애인이용자의 도서관서비스에 대한 홍보경험은 32.4%로 매우 낮게 나타났으며, 특히 지적장애인의 경우 전원이 홍보경험이 없는 것으로 조사되었다. 둘째, 도서관 홍보매체 경험으로는 인터넷, 도서관게시판, 현수막, ARS 서비스, 인터넷 방송 순으로 나타났으나, 홍보물에 대한 만족도는 평균 이하(3점 이하)로 나타났다. 반면에 홍보물에 대한 관심도는 매우 높게 나타났다. 셋째, 장애인이용자가 가장 많이 이용하는 도서관홈페이지는 학교도서관, 국립중앙도서관, 공공도서관 순으로 나타났으나, 서비스 이용률은 매우 낮게 나타났고, 경험한 자의 만족도도 매우 낮은 것으로 분석되었다. 넷째, 도서관 이용에 있어 장애인이용자가 가장 필요로 하는 것은 장애를 극복할 수 있는 편의시설의 확보 및 제공임을 알 수 있다. 이에 본 연구는 장애인을 위해 도서관에 도달하는 것의 편의성, 도서관에 도착해서 이용하는 시설의 편의성, 자료의 이용 용이성 등을 개선할 것을 제안한다.

ABSTRACT

This study was conducted by surveying users' perception about the public libraries' current public relations, which can contribute to developing the most appropriate public relations strategies for persons with disabilities(PWDs). This study concluded, first, PWDs' experience with the PR of the library services was a very low 32.4%. Intellectual disabilities, especially, were reported to have no experience in public relations. Second, the library public relations media which PWDs utilized the most were the Internet, library bulletin boards, banners, ARS services, and podcasting, in that order. However, satisfaction with promotions appeared below average(3 points or less). On the other hand, interest in public relations media was very high. Third, it appeared that library users with disabilities most frequently use the websites of their school library, the National Library of Korea, and public libraries in that order. However, the usage rate of services and users' satisfaction with them were very low. Finally, a high demand for facilities with accessibility to PWD users emerged as a result of this study. Therefore, this study recommends greater accessibility, convenience, and ease of facility use for persons with disabilities.

키워드: 도서관장애인서비스, 장애인서비스이용자, 도서관홍보, 장애인이용자, 이용자인식

Library Disability Services, Disabled User Service, Public Relations, Disabled Users, Users' Perception

* 이 논문은 2011년도 국립중앙도서관 연구비지원에 의해 수행된 '장애 유형별 도서관 장애인서비스 홍보전략 방안 연구' 연구보고서의 일부를 수정·보완한 것임.

** 건국대학교 인문과학대학 문헌정보학과 부교수(irs4u@kku.ac.kr) (제1저자)

*** 동원대학 아동문헌정보과 부교수(ijahn@tw.ac.kr) (교신저자)

**** 서울여자대학교 정보미디어대학 초빙교수(ollive@swu.ac.kr) (공동저자)

논문접수일자: 2011년 10월 15일 최초심사일자: 2011년 10월 17일 게재확정일자: 2011년 11월 27일
한국문헌정보학회지, 45(4): 179-207, 2011. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.4.179]

1. 서론

도서관홍보란 도서관이용자의 필요를 분석, 파악하여 그들의 요구를 충족시키기 위하여 만들어진 도서관의 상품을 고객집단에게 알리는 일련의 활동이라고 정의하고 있다(이만수 2007). 2000년대에 들어 도서관홍보의 필요성에 대한 인식이 확산되고 있으며, 도서관홍보의 필요성을 주장하는 연구가 다수의 연구자에 의해 수행된 것을 알 수 있다(Stueart & Moran 1987; 최상기 1995; 오경목, 노영진 2003; 김종성 2007; 노영희 2007; 이용재 2007).

더 나아가 도서관홍보 관련 연구 중 도서관장애인서비스 홍보활동과 관련된 연구 및 활동사례도 상당히 많이 발견할 수 있다. 몇몇 국가의 도서관장애인서비스 지침에는 홍보를 위한 가이드라인을 제공하고 있는 사례도 있는 것을 발견할 수 있다. 즉, 영국의 지침인 'Resource Disability Portfolio Guides: 6. Inclusive Information'의 구성은 총 4장으로 구성되어 있으며, 제 3장에 '도서관의 장애인서비스에 대한 홍보'를 별도로 다루고 있다. 이 지침에서는 도서관의 장애인서비스 홍보를 위해 이메일, 라디오, 텔레비전, 신문, 서브타이틀이 있는 비디오 등을 통해서 서비스를 알리고 이벤트를 기획하거나 관련된 사람이나 기관과 커뮤니티 관계를 수립할 것을 권하고 있다(Playforth 2003).

아일랜드의 'Library Access'에서는 마케팅(Marketing) 항목을 별도로 구성하고 있으며, 홍보의 중요성을 역설하고 장애인서비스에 대한 홍보를 강조하고 있다. 즉 도서관 장애인 정책은 모든 수준의 활동에 적용되어야 하고, 서비스가 이용자에게 인식되지 못한다면, 서비스 계획은

아무 소용이 없게 된다는 것이다. 즉 창의적인 마케팅 계획의 수행은 장애인들의 도서관 이용 수준을 향상시킬 것이라고 주장하고 있다. 이 기준에서는 도서관마케팅 전략을 다음과 같이 제시하고 있다. 첫째, 계획 단계부터 장애인들과 협의하고 그들을 참여시키는 것이 서비스 마케팅의 출발점이 된다. 둘째, 현재 이용자와 잠재적인 이용자가 도서관서비스와 시설에 대해 자각하도록 하기 위해 녹음신문(talking newspapers), 홍보용 장애인신문(disability press to spread the word), 지역 언론과 라디오 등과 같은 지역의 장애인 네트워크의 이용은 필수적이다. 셋째, 도서관에서 개최 예정인 활동 역시 장애인 커뮤니티 광고에 포함되어야 한다. 넷째, 토론회나 전시회 등과 같은 도서관 활동에 필요한 광고자료는 정기적으로 적절한 포맷으로 만들어져서 배포되어야 한다. 다섯째, 새로운 서비스 시설에 대해 특정 그룹에게 알리는 일은 시간을 필요로 하는 일이다. 여섯째, 마케팅 전략은 한번 일어나는 이벤트가 아니라 수시로 진행되어야 한다(Equality Authority and Library Council 2011).

국내에서도 도서관장애인서비스 홍보활동의 필요성을 주장하는 연구자가 등장했으며, 정연경과 김성진(2008)은 설문조사에서 장애인이 도서관을 이용하지 않는 이유 및 도서관에서 제공하는 서비스를 이용하지 않는 이유로 가장 빈도가 높은 것은 '도서관에서 제공하는 장애인을 위한 서비스를 몰랐기 때문'이라고 분석하였다. 따라서 위 연구자들은 이용자의 도서관 접근을 높이기 위해 가장 시급한 것은 현재 도서관에서 장애인에게 제공하고 있는 서비스의 범위와 내용에 대해서 정확하게 그리고 적극적으로 알리는 홍보활동이라고 주장했다.

이와 같이 도서관장애인서비스 홍보의 필요성에 대한 연구가 진행되기 시작한 것은 국내의 경우 2011년 문화체육관광부 중점사업에서 도서관 관련 사업이 차지하는 비중이 높아졌을 뿐만 아니라 소외계층 문화복지 확대 사업으로 서민과 취약계층 대상 도서관서비스 활성화 방안을 제시하고 있기 때문이다.

이에 본 연구에서는 도서관장애인서비스 활성화 방안 및 홍보전략 개발의 기초가 될 수 있는 이용자인식조사 연구를 수행하고자 하며, 이를 통해서 이용자에게 가장 적절한 홍보방안을 도출하는데 기여하고자 한다.

2. 선행연구

이용자의 요구가 무엇인가를 파악하는 일은 이용자에게 가장 적합한 서비스가 무엇인지를 알아내는 일이다. 또한 이용자 요구조사는 이용자조사 및 이용자서비스 연구를 통하여 논의되고, 제시되는 도서관서비스 개선 사항이기도 하다.

통계나 실태조사를 토대로 공공도서관장애인서비스의 현황과 문제점을 분석하여 개선 방안을 제시하고 있는 연구로 이영숙(2007), 강숙희(2009, 2011)가 있으며, 공공도서관을 대상으로 한 장애인서비스의 실태 조사 연구로는 조용완(2007)과 김선호(2009)가 있다. 정연경(2007)은 공공도서관의 장애인서비스 실태조사와 이용자연구를 병행하였다.

전국 도서관장애인서비스 현황조사(국립중앙도서관 2007)는 국립장애인도서관지원센터에서 전국 도서관장애인서비스 협력망 구축 및

향후 장애인서비스를 위한 정책수립 및 연구에 활용하기 위해 2006년 12월에 시행되었다. 이 조사는 전수조사로 실시되었으며, 실제 조사에서는 공공도서관 440개, 점자도서관 37개, 특수학교도서관 98개가 최종 표본으로 채택되었다. 주요 조사내용은 도서관 이용 장애인 수, 장애인의 도서관 접근편리성, 장애인을 위한 편의시설, 보조공학기, 장서 및 제공 서비스 현황, 상담인력 운영 현황, 교육훈련 현황, 국립중앙도서관 시각장애인서비스 인식 현황, 타 기관(단체)과의 업무협력 현황 등으로 구성되어 있다. 조사결과에 의하면 점자도서관 10개 중 8개 정도(78.4%)는 장애인서비스 홍보활동을 하고 있는 것으로 나타났다으며, 공공도서관(30.7%)과 특수학교도서관(11.4%)은 상대적으로 활동을 하지 않고 있는 것으로 조사되었다.

정연경과 김성진(2008)은 장애인 931명을 대상으로 설문조사를 실시하여, 국내 도서관서비스에 대한 장애인이용자의 이용실태 및 요구 사항을 파악하였다. 조사결과, 장애인이용자의 도서관 및 도서관서비스 이용 경험은 상당히 저조한 편이었으며, 그 원인은 도서관 및 도서관서비스에 대한 정보 부족으로 분석되었다. 장애인들은 도서관에서 제공되는 자료의 다양성, 충분성, 접근성, 최신성 등에 대해 대체적으로 만족하지 못하였으며, 장애유형별로 도서관에 희망하는 프로그램과 개선사항에 큰 차이를 보였다. 장애인에 대한 도서관서비스를 개선하기 위해서는 도서관서비스에 대한 적극적인 안내와 홍보, 전자자료 구축을 통한 이용자의 접근성 제고, 협력망 구축을 통한 자원공유와 서비스 확대가 필요하며 장애인서비스를 담당할 전문사서의 배치 및 직무교육 제공이 뒷받침되어야 한

다고 주장하였다.

이준우, 박종미(2008)는 청각장애인의 공공 도서관 이용현황과 지식정보 욕구를 심층 면접을 통해 조사하고, 이를 바탕으로 청각장애인들의 정보서비스 이용확대를 위한 실천과제를 제시하였다.

특히 우리나라 장애인의 도서관 및 정보 이용에 관한 연구로 공공도서관의 장애 유형별 서비스 개발과 관련된 선행연구는 다음과 같다.

조주은(2003)은 『2000년도 장애인 실태조사』의 정보화 관련 문항을 원자료로 하여 우리나라 재가 장애인의 장애유형 및 장애 정도에 따른 정보접근성을 분석하였다. 연구결과 장애 유형과 장애 정도가 정보접근성의 중요한 변수임을 확인하였다. 그러나 ‘동일한 장애 유형에서 장애 정도가 심할수록 정보접근성이 낮을 것이다’라는 가설은 적합하지 않은 것으로 판명되었다.

강동호(2003)는 대전지역에 거주하는 재가 시각장애인을 대상으로 접근권 보장실태와 만족도 및 요구를 조사하였다. 조사대상 중 84.8%가 중증의 1급 시각장애인이었다. 연구결과에 의하면 이들이 도서관을 통하여 제공받은 서비스로는 점자간행물 보급이 가장 많았으나 정보접근 서비스에 대한 요구는 컴퓨터 및 보조공학기 사용법 교육에 대한 요구가 가장 높았다.

이성일(2007)은 설문조사를 통하여 국내의 9개 시각장애인 점자도서관 및 소리도서관의 장애인 디지털정보서비스 현황을 파악하여 선진 외국의 사례와 비교·분석하였으며 장애인의 독서문화에 대한 욕구를 장애유형별, 연령별로 표본 추출하여 설문조사하고, 이를 바탕으로 국

립장애인도서관지원센터의 디지털정보서비스 모델과 역할을 제안하였다.

이해균 등(2007)은 50대 이후의 고령자와 시각장애인을 대상으로 설문조사를 하여 독서 장애인의 독서실태 및 시각장애인의 독서 및 도서관 이용실태를 조사하였다. 연구 결과 고령자들은 독서에 대한 관심이 높지 않았으며, 독서를 하는데 큰 불편이 없는 것으로 조사되었으나 확대경과 시설 이용 등에 대해서는 불편함을 크게 느끼고 있었다. 그리고 시각장애인들은 주로 새로운 지식과 정보의 습득을 위해 도서관을 이용하며 대체 자료의 부족에 대한 불만이 큰 것으로 나타났다.

김영기(2007)는 도서관장애인서비스의 현황과 과제, 이론적 배경, 국제기준 및 외국기준 등을 광범위하게 분석하여 도서관장애인서비스 기준 및 지침 안을 제시하였다.

위의 연구들을 분석해 보았을 때, 장애인들의 도서관이용현황에 대한 연구가 주를 이루고 있으며, 홍보현황이나 이용자들이 선호하는 홍보방안을 도출하는 연구는 없는 것으로 조사되었다. 즉, 장애인이용자들이 도서관을 이용하는 비율이 매우 저조하며, 따라서 도서관장애인서비스 이용비율을 높이기 위한 가장 시급한 과제는 현재 도서관에서 장애인에게 제공하고 있는 서비스의 범위와 내용에 대해서 정확하게 그리고 적극적으로 알리는 활동이 필요하다고 주장하고 있다(정연경, 김성진 2008).

이에 본 연구에서는 위의 연구들을 기반으로 설문조사를 통해서 장애인에게 필요한 도서관 서비스, 도서관서비스 이용현황조사 및 이용이 저조한 원인, 도서관서비스에 대한 장애인 인식 및 서비스 장애요인, 공공도서관 및 도서관

장애인서비스 홍보경험 등에 대해서 매우 심층적으로 연구하고자 한다.

용 장애요인은 무엇이고, 어떤 방향으로 개선되기를 원하는가?

3. 연구질문

서비스 활성화를 위하여 시행된 정책개발, 발전계획 등 많은 연구에서 홍보전략의 필요성을 강조하고 있으며, 따라서 서비스 활성화를 위한 구체적 홍보전략을 개발 하기 위한 연구는 선행 연구와는 별개로 집중화된 연구가 필요하며, 다양한 각도에서의 연구는 도서관장애인서비스를 전체적으로 활성화 시키는데 기여할 수 있을 것이다.

본 연구에서 도서관장애인서비스의 홍보현황 및 인식조사를 위해 문헌분석 및 사례조사를 수행하면서 제기한 연구질문은 다음과 같다.

- RQ 1: 도서관의 장애인이용자는 홍보를 받은 경험이 있는가, 있다면 주로 어떤 홍보매체를 통해서 홍보를 경험하는가?
- RQ 2: 도서관의 장애인이용자는 도서관 홍보물에 관심이 많은가, 관심이 없다면 홍보물이 어떤 방향으로 개선되어야 한다고 요구하고 있는가?
- RQ 3: 홈페이지를 통해서 제공되는 도서관의 장애인이용자를 위한 서비스를 얼마나 많이 이용하고 있으며, 어느 정도 만족하고 있는가?
- RQ 4: 도서관의 장애인이용자는 도서관을 어떤 곳으로 생각하고 있으며, 얼마나 자주 이용하는가?
- RQ 5: 도서관의 장애인이용자가 도서관을 많이 이용하지 않고 있다면, 도서관 이

위의 연구질문을 해결하기 위한 설문을 개발하였으며, 설문에 대한 응답을 분석하는 과정에서 연구질문에 대한 답변을 찾고자 하였다.

4. 연구설계 및 방법론

본 연구는 도서관장애인서비스 활성화를 위하여 체계적인 홍보방안을 마련하기 위해 이용자의 인식조사를 수행하는 것이며, 본 연구에서는 문헌분석 및 설문조사 방법을 수행하였다.

첫째, 최근 장애인서비스에 대한 관심이 증가하고 있는 가운데, 지식정보사회의 환경변화와 관련하여 장애인 정보접근과 격차해소 관점에서 문헌조사를 수행하고, 이를 통해 국내외 도서관장애인서비스에 관한 서비스 현황을 진단하고 그 서비스 수준을 파악하고자 하였다.

둘째, 도서관장애인서비스를 이용하고 있는 이용자들을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 먼저 도서관의 장애인이용자를 대상으로 도서관장애인서비스 이용 현황 및 요구, 장애 유형별 이용자에게 필요한 도서관서비스, 이용률이 저조한 서비스 장애원인, 장애유형별 도서관서비스 장애요인 등을 조사하였다. 또한 도서관서비스에 대한 인식을 조사하였으며, 장애인 유형별로 구분하여 자료, 서비스, 전자정보 등에 대한 인식을 조사하였다. 마지막으로 장애인 유형별로 선호하는 홍보방법에 대한 선호도

를 조사하였으며, 인쇄매체 이용홍보, 시청각매체 이용홍보, 설치물 이용홍보, 각종 행사 이용홍보, 언론매체 이용홍보, 캠페인 홍보, 사이버 공간이용홍보, 관련단체 이용홍보 등에 대해서 조사하였다.

4.1 데이터 수집절차

도서관장애인서비스 홍보현황 및 인식조사를 위해 설문수행이 이루어졌다. 설문조사를 위한 대상은 각 장애유형별 장애인복지관 이용자를 장애영역별로 약 40명 정도를 선정하였다. 지적장애인의 경우, 지적장애인 복지관을 방문하는 장애인을 대상으로 복지관 관리자가 설문을 직접 수행하였으며, 총 40부를 회수하였다. 다른 장애인의 경우도 관련 복지관을 방문하는 장애인을 대상으로 복지관 관리자가 설문을 직접 수행하는 방식을 채택했다. 본 연구에서 채택한 도서관장애인서비스 홍보에 관한 인식조사를 위한 서비스 대상으로의 장애유형은 지체장애, 시각장애, 청각장애, 지적장애의 4개 영역으로 구분하고자 한다. 2003년 장애인복지법 시행령 제2조에서는 장애유형을 15개 범주로 구분하고 있는데, 장애인복지법의 장애유형은 정부지원, 재활시설 및 기기 개발, 치료 등 다양한 목적에 사용되도록 세분화 되었다. 하지만 도서관 현장에서 장애유형을 장애인복지법과 같이 세분화할 경우 세분화된 장애유형별로 대체자료 및 서비스를 개발하고, 전문사서 및 담당 자원봉사자를 확보하고 교육시키는 등의 업무가 불가능하기 때문에 도서관장애인서비스 활동 영역에 있어서는 장애유형을 단순화하고자 한다. 장애인서비스 홍보활동을 위한 장애유형별 구분에서

지체장애 영역에는 장애인복지법 상의 장애유형 중 지체장애, 뇌병변장애 등을 포함하며, 시각장애 영역에는 시각장애를, 청각장애 영역에는 청각장애, 언어장애를, 지적장애 영역에는 지적장애, 정신장애, 자폐성장애를 포함하였다. 이 중 도서관서비스 주요 대상 장애인 유형은 중복장애가 포함되어 있음을 감안 할 경우, 지체장애인이 85%로 가장 큰 비율을 차지하고 있으며, 다음으로 지적장애인이 52%, 시각장애인이 31%, 청각장애인이 15% 순이다(정연경, 김성진 2009).

설문기간은 6월 1일부터 6월 20일까지이며, 우편으로 설문을 발송한 후 전화에 의해 설문공문 수령 여부를 확인하고 설문을 부탁하였다. 배포된 설문지는 총 400부이고, 회수된 설문은 총 170부로써, 회수율은 42.5%이다.

4.2 설문 내용과 문항 구성

본 연구에서는 설문을 개발하기 위해 일반적 인 분야의 홍보와 관련된 논문 및 도서관장애인서비스 홍보 관련 논문들을 총체적으로 분석하였으며, 일부 선행연구에서 이미 수행된 설문내용은 제외하기도 하였다.

본 연구에서 사용되는 설문지의 문항은 일반적인 홍보 관련 연구 및 사례, 도서관서비스 관련 연구, 장애인홍보와 관련된 연구, 그리고 장애인 홍보와 관련된 기존의 수요조사 설문지를 참조하여 작성하였다. 최종적으로 모두 3개 조사영역, 25개의 조사내용으로 구성된 설문지가 작성되었다. 설문지의 내용과 문항구성을 정리하면 아래 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 설문지의 내용과 문항 구성

조사영역	세부조사영역	조사내용	문항번호		
도서관 홍보현황 및 인식	홍보경험 및 홍보매체	홍보경험 유무	1		
		경험해 본 도서관 홍보물과 그 경험 빈도	2		
		경험해 본 홍보물과 홍보물의 만족도	3		
	홍보매체에 대한 관심 및 내용 개선사항	도서관 홍보물에 대한 관심정도	4		
		도서관 홍보물이 보다 나은 효과를 얻기 위한 내용구성의 방향	5		
도서관 홈페이지 홍보	도서관 홈페이지 이용 여부 및 만족도	홈페이지 이용 여부	6		
		이용경험이 있는 도서관 홈페이지	7		
		디브리리 홈페이지에서 정보를 이용경험 유무	8		
		디브리리 홈페이지 만족도 정도	9		
		디브리리 홈페이지에서 정보찾기의 용이성	10		
		디브리리 홈페이지에서 장애인서비스 전용전화 이용여부	11		
		디브리리 홈페이지에서 장애인서비스 전용전화 만족도 정도	12		
		지역공공도서관 홈페이지에서 정보 및 서비스를 이용한 경험유무	13		
		지역공공도서관 홈페이지의 정보 및 서비스에 대한 만족도	14		
		도서관 홈페이지에서 정보찾기의 용이성	15		
	도서관 이용현황 조사	도서관이 무엇을 하는 곳이라고 생각하는지	16		
		지난 1년간 도서관 이용빈도	17		
		도서관을 자주 이용하지 않거나 이용하기에 어려운 이유	18		
		도서관을 이용하는 주요 목적	19		
		도서관에서 가장 많이 이용하는 서비스	20		
		도서관을 방문하기까지 가장 어려웠던 점	21		
		도서관을 이용할 때 지원이 필요하다고 생각했던 시설 및 보조공학기	22		
		도서관을 이용할 때 지원이 필요하다고 생각했던 자료	23		
		도서관서비스 이용확대를 위해 필요하다고 생각되는 것	24		
		개인적 배경	성별		0
			최종학력		
			직업유무		
			장애유형		

4.3 자료분석 방법

데이터의 자료분석을 위하여 SPSS 통계 패키지(SPSS 12.0 K for Windows)를 사용하였다. 설문지의 문항 각각에 대하여 빈도분석과 기술통계를 산출하였고, 대부분의 문항들에 대해서 장애유형과 교차분석(일원분산분석 등)을 실시하였으며, 필요한 경우 성별, 최종학력, 직업유무에 따른 교차분석을 추가로 실시하였다.

5. 결 과

5.1 설문응답자의 구성

장애유형별 도서관장애인서비스 홍보전략 방안 설문에 참여한 이용자들의 인적사항을 살펴보면(〈표 2〉 참조), 성별로는 남자와 여자가 각각 94명(55.3%), 76명(44.7%)으로 나타났으며, 연령별로는 20대가 89명(52.4%)으로 가장 많았

〈표 2〉 설문응답자의 구성

구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	94
	여자	76
연령	20대	89
	30대	49
	40대 이상	32
최종학력	초등학교 졸업	14
	중학교 졸업	12
	고등학교 졸업	87
	대학교 졸업	46
	기타	10
	무응답	1
직업 유무	유	62
	무	102
	무응답	6
장애 유형	시각장애인	51
	청각장애인	42
	지체장애인	39
	지적장애인	40
합계		170
		100.0%

으며, 이어 30대 49명(28.8%), 40대 이상 32명(18.8%) 순으로 나타났다. 최종학력별로는 고졸 이상이 80% 이상으로 나타났으며, 직업 유무에서는 직업이 있다고 응답한 사람은 62명(36.5%), 직업이 없다고 응답한 사람은 102명(60.0%)으로 나타났다. 장애유형으로는 시각, 청각, 지체, 지적장애인이 각각 51명(29.7%), 42명(24.4%), 39명(22.7%), 40명(23.3%)으로 나타났다.

5.2 홍보 및 홍보매체 경험 및 평가

5.2.1 홍보경험여부

지난 1년 동안 현수막, 안내문, 주변 이용자, 지역신문, 지역방송, 인터넷 방송, 인터넷 등을 통해서 도서관의 자료 및 행사, 서비스 등에 대한 홍보경험이 있는 응답자는 32.4%, 없는 응답자는 67.6%로(〈표 3〉 참조), 홍보경험이 없는 사람이 2배 이상 많은 것을 알 수 있다.

또한 장애유형에 따른 홍보경험의 차이를 분석

〈표 3〉 홍보경험 유·무

구분	빈도	비율
홍보 경험	예	55
	아니오	115
합계		170
		100.0%

하였으며, 시각장애인의 홍보경험 비율(60.8%)이 가장 높게 나타났고 다음으로 청각장애인(33.3%), 지체장애인(25.6%)으로 나타났으며, 지적장애인은 조사대상 40명 전원이 홍보경험이 없다고 응답하였다(〈표 4〉 참조). 이처럼 지적장애인 전원이 홍보경험이 없는 것으로 나타난 것에 대해서는 이후에 집중적인 원인분석과 개선방안 제시가 시급히 요구된다고 할 수 있다.

5.2.2 도서관 홍보물과 경험 빈도

경험해 본적이 있는 도서관 홍보물과 그 경험 빈도를 살펴보면, 다음 〈표 5〉와 같으며, 경

험 빈도를 매우높다(5), 높다(4), 보통이다(3), 낮다(2), 매우낮다(1)로 점수를 부여하여 계산해 본 결과, 인터넷이 142점으로 빈도가 가장 많이 나타났으며, 이어 도서관계시판, 현수막(123점), ARS 서비스(109점), 인터넷 방송(93점) 순으로 나타났다.

한편, 경험해 본 홍보물의 경험빈도를 장애유형별로 분석하여 그 유의도를 비교하였다. 그 결과, 〈표 6〉에서 보는 바와 같이 간담회 및 공청회부분에서 유의수준 0.05에 가깝게 장애유형간 차이를 보이는 것으로 분석되었고 나머지 항목은 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 나타

〈표 4〉 홍보경험 유무의 장애유형에 따른 차이 분석

구분		장애유형									
		시각		청각		지체		지적		전체	
홍보 경험	예	31	60.8%	14	33.3%	10	25.6%	0	0.0%	55	32.0%
	아니오	20	39.2%	28	66.7%	29	74.4%	40	100.0%	117	68.0%
	전체	51	29.7%	42	24.4%	39	22.7%	40	23.3%	172	100.0%

〈표 5〉 도서관홍보물의 경험 빈도

구분	매우 낮다 ← 보통 → 매우 높다					점수	비율	세부명칭
인터넷 방송	23	3	14	3	2	93	8.6%	한국농아방송, 여행, 취직, KBS, 정책TV
유선(지역 방송)	22	9	10	1	0	74	6.8%	이동방송
인터넷	10	5	14	5	12	142	13.1%	웹디자인책, 카페, 커뮤니티, 스터디클럽, 아이프리, 시각장애인연합회 홈페이지, 넓은마을, 디브러리 시각장애인사이트, 점자도서관, 도서관사이트
신문(지역신문)	23	11	4	3	0	69	6.3%	신문, 아무나이용
지역구 홍보물	22	4	16	1	0	82	7.5%	농아협회, 은평구홍보물
생활 정보지	22	8	8	4	0	78	7.2%	건강관리
대중교통 광고	24	3	8	6	1	83	7.6%	노점, 이동차량현수막
전광판	25	6	9	2	0	72	6.6%	
도서관계시판, 현수막	15	4	12	6	8	123	11.3%	글씨, 접근처 나무에 걸려있는 현수막, 넓은마을, 아이프리, BBS, 온소리
간담회 및 공청회	22	5	9	2	3	82	7.5%	정책 관련, 장애인서비스 관련
ARS 서비스	20	5	11	4	6	109	10%	인터넷수화서비스, 음성정보서비스, 실로암, 한시련
기타	9	4	11	1	4	74	6.8%	정보검색, 장애인기관 발행물, 주변이용자, 학교신문, 넓은마을, 아이프리, 호산나
						1,081	100%	

〈표 6〉 장애유형별 도서관홍보물의 경험빈도 차이 분석

구분	시각		청각		지체		합계		유의 확률
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	
인터넷방송	2.000	1.166	2.357	1.447	1.600	0.894	2.067	1.232	0.466
유선, 지역방송	1.833	0.963	1.846	0.899	1.200	0.447	1.762	0.906	0.343
인터넷	3.231	1.336	3.385	1.805	2.000	0.816	3.087	1.473	0.099
신문, 지역신문	1.625	1.013	1.833	0.937	1.600	0.548	1.683	0.934	0.809
지역구홍보물	1.833	0.963	2.077	0.954	1.400	0.894	1.857	0.952	0.404
생활정보지	1.708	0.955	2.231	1.092	1.600	1.342	1.857	1.049	0.304
대중교통광고	2.083	1.381	1.923	1.038	1.600	1.342	1.976	1.259	0.735
전광판	1.625	1.013	1.846	0.899	1.800	1.095	1.714	0.970	0.794
도서관게시판, 현수막	2.538	1.606	3.231	1.481	2.500	0.837	2.733	1.498	0.373
간담회 및 공청회	1.739	1.176	2.692	1.437	1.400	0.548	2.000	1.285	0.051
ARS서비스	2.679	1.565	2.000	1.080	1.600	1.342	2.370	1.451	0.174
기타	2.714	1.490	2.667	1.231	1.333	0.577	2.552	1.352	0.264

났다. 장애유형별로 경험이 많은 홍보물을 분석해 보면, 먼저 시각장애인은 인터넷과 ARS 서비스를, 청각장애인과 지체장애인은 인터넷과 도서관 게시판을 경험한 빈도가 높게 나타났다. 전반적으로 보았을 때 이용자들은 다양한 매체를 통한 홍보경험은 낮다고 평가할 수 있으며, 이는 도서관에서 다양한 매체를 활용하여 도서

관 홍보를 하고 있지 않다는 것을 의미하기도 한다.

5.2.3 도서관 홍보물의 만족도

경험해 본적이 있는 도서관 홍보물의 만족도를 살펴보면, 다음 〈표 7〉과 같으며 만족도를 매우높다(5), 높다(4), 보통이다(3), 낮다(2),

〈표 7〉 도서관홍보물에 대한 만족도

구분	매우 낮다	낮다	보통	높다	매우 높다	점수	비율
인터넷 방송	9	4	13	5	2	86	9.3%
유선(지역 방송)	11	2	10	2	3	68	7.3%
인터넷	6	4	16	8	7	129	13.9%
신문(지역신문)	9	6	12	1	1	66	7.1%
지역구 홍보물	13	6	11	2	0	66	7.1%
생활 정보지	12	3	9	4	0	61	6.6%
대중교통 광고	10	1	14	2	1	67	7.2%
전광판	11	4	11	1	1	61	6.6%
도서관게시판, 현수막	10	5	10	9	2	96	10.3%
간담회 및 공청회	13	4	9	3	2	70	7.5%
ARS 서비스	11	4	11	2	7	95	10.2%
기타	4	3	9	3	2	59	6.3%
						924	100%

매우낮다(1)로 점수를 부여하여 계산해 본 결과, 인터넷이 129점으로 만족도가 가장 높게 나타났다으며, 이어 도서관게시판, 현수막(96점), ARS 서비스(95점), 인터넷 방송(86점) 순으로 나타났다. 반면, 전광판과 생활정보지의 경우 61점으로 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 즉 도서관 홍보물에 대한 만족도는 평균 이하(3점 이하)로 매우 낮게 나타나고 있다. 따라서 이용자의 성별, 장애유형별 등의 인구통계학적 특성을 반영하여 다양한 홍보매체를 통한 홍보전략의 개발이 필요하며, 이를 통해서 도서관 홍보물에 대한 만족도를 높일 수 있도록 해야 한다.

5.3 홍보매체 관심 여부 및 내용 개선사항

5.3.1 홍보물 관심정도

‘도서관 홍보물을 접해 보았다면 귀하는 평소 도서관 홍보물을 어느 정도 관심을 가지고 숙지하십니까?’라는 질문을 통해 홍보물에 대한 관심도를 알아 본 결과 ‘대충 본다’가 39.3%로 가장 높았으며, 이어 ‘비교적 자세히 보는 편이다’(28.6%), ‘그냥 지나치는 편이다’(14.3%), ‘거의 읽어보지 않는다’(10.7%), ‘항상 자세히 보는 편이다’(7.1%) 순으로 나타났다(〈표 8〉 참조). 종합적으로 응답자의 75%가 보통 혹은

자세히 보는 편이었고, 그냥 지나치거나 거의 읽어보지 않는다는 비율도 25%나 된다. 따라서 홍보물에 대한 만족도를 높이고 홍보물을 그냥 지나치거나 대충보거나 거의 읽어보지 않게 되는 이용자들의 요구를 충족시키기 위해서 도서관 홍보물이 어떤 방향으로 개선되어야 하는지에 대한 이용자의 요구에 귀 기울일 필요가 있다.

5.3.2 도서관 홍보 개선사항

‘귀하는 도서관 홍보물이 보다 나은 효과를 얻기 위해 내용구성이 어떤 방향으로 개선되어야 한다고 생각하십니까?’라는 문항에서는 ‘좀 더 알기 쉽게 구성되어야 한다’라는 의견이 40.3%로 가장 높았으며, 이어 ‘좀 더 간단하게 구성되어야 한다’(26.3%), ‘좀 더 구체적인 설명이 되었으면 한다’(17.3%), ‘좀 더 재미있게 구성되어야 한다’(15.8%) 순으로 나타났다(〈표 9〉 참조). 따라서 도서관 이용자들은 홍보물이 우선 알기 쉽게 구성되어야 한다고 하고 있고 다음으로 간단하게, 그리고 재미있게 구성되어야 하며, 구체적인 설명이 수반되어야 할 것을 요구하고 있다. 따라서 도서관 정보서비스 제공자들은 홍보물을 제작할 때 이용자들의 이러한 의견을 최대한 반영할 수 있도록 해야 할 것이다.

〈표 8〉 홍보물에 대한 관심정도

구분	빈도수	빈도수
그냥 지나치는 편이다	8	14.3%
거의 읽어보지 않는다	6	10.7%
대충 본다	22	39.3%
비교적 자세히 보는 편이다	16	28.6%
항상 자세히 보는 편이다	4	7.1%

〈표 9〉 도서관홍보물의 내용구성 방향

구분	빈도수	빈도수
좀 더 재미있게 구성되어야 한다	9	15.8%
좀 더 알기 쉽게 구성되어야 한다	23	40.3%
좀 더 간단하게 구성되어야 한다	15	26.3%
좀 더 구체적인 설명이 되었으면 한다	10	17.5%
기타	0	0.0%
총	57	

5.4 도서관 홈페이지 이용여부 및 만족도

5.4.1 홈페이지 정보이용 여부

도서관 홈페이지에서 정보를 이용해 본 응답자는 90명, 52.9%로 나타났고, 이용해본 적이 없는 응답자는 80명, 47.1%로 이용해 본 응답자가 약간 더 많은 것으로 나타났다. 장애유형에 따른 경험차이를 분석하였으며, 지체장애인이 도서관 홈페이지를 통해서 정보를 이용하는 비율이 79.5%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 청각장애인(64.3%), 시각장애인(60.8%) 순으로 나타났다(〈표 10〉 참조). 그러나 지적장애인의

홍보경험은 5% 정도에 지나지 않아 지적장애인이 홈페이지를 이용하지 않는 이유 또는 이용할 수 없는 이유 등을 집중적으로 분석할 필요가 있다고 본다.

5.4.2 이용경험 있는 도서관 홈페이지

홈페이지 이용도서관은 학교도서관이 33.9%로 가장 많았으며, 이어 국립중앙도서관(26.8%), 공공도서관(17.0%), 장애인도서관(16.1%) 순으로 나타났다. 반면 전문도서관과 문고자료실은 5% 미만으로 상대적으로 이용 빈도가 낮은 것으로 나타났다(〈표 11〉 참조).

〈표 10〉 도서관 홈페이지 이용여부의 장애유형에 따른 차이 분석

구분		장애유형									
		시각		청각		지체		지적		전체	
도서관 홈페이지 정보 이용경험	예	31	60.8%	27	64.3%	31	79.5%	2	5.0%	91	52.9%
	아니오	20	39.2%	15	35.7%	8	20.5%	38	95.0%	81	47.1%
	전체	51	29.7%	42	24.4%	39	22.7%	40	23.3%	172	100.0%

〈표 11〉 이용경험있는 도서관 홈페이지

구분	빈도	비율
국립중앙도서관	30	26.8%
공공도서관	19	17.0%
학교도서관	38	33.9%
전문도서관	3	2.7%
장애인도서관	18	16.1%
문고자료실	4	3.6%

장애유형에 따른 분석에서, 시각장애인은 장애인도서관(47.4%), 국립중앙도서관(28.9%) 순으로 홈페이지를 이용하는 것으로 나타났고, 청각장애인은 국립중앙도서관과 학교도서관(모두 34.3%), 지체장애인은 학교도서관(59.5%), 지적장애인은 학교도서관과 공공도서관(모두 50%)으로 나타났다. 이들 모두에게 학교도서관 홈페이지는 매우 중요한 정보원으로 활용되고 있는 것을 알 수 있다(〈표 12〉 참조).

5.4.3 국립중앙도서관 디브리리 이용여부

국립중앙도서관 디브리리 홈페이지에서 정보를 이용하는 여부에서는 '아니오'가 142명(83.5%)으로 나타났으며, 이용해 본 응답자는 28명(16.5%)으로 나타났다. 이는 정보를 이용해 본 응답자보다는 이용해 보지 않은 사용자가 약 4배 더 많은 것을 알 수 있다.

장애유형에 따른 디브리리 이용여부 차이를 분석하였으며, 시각장애인이 도서관 홈페이지를 통해서 정보를 이용하는 비율이 25.5%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 청각장애인(24.4%), 지체장애인(12.8%) 순으로 나타났다. 반면에 지적장애인은 40명 전원이 디브리리 홈페이지를 이용한 적이 없다고 응답하였다(〈표 13〉 참조).

5.4.4 디브리리 만족도

만족도의 경우, 보통이 50.0%로 가장 높았으며, 이어 만족(28.6%), 불만족(14.3%) 순으로 나타났으며, 매우불만족과 매우만족은 3.6%로 나타났다. 이를 종합적으로 살펴보면 디브리리 이용자 중에서는 사용편의성에 대해서 전반적으로 보통 이상으로 만족하는 것으로 나타났다(〈표 14〉 참조).

디브리리 홈페이지에 대한 만족도를 장애유

〈표 12〉 이용경험있는 도서관 홈페이지의 장애유형에 따른 차이 분석

구분		장애유형									
		시각		청각		지체		지적		전체	
이용 경험이 있는 도서관	국립중앙도서관	11	28.9%	12	34.3%	7	18.9%	0	0.0%	30	26.8%
	공공도서관	2	5.3%	9	25.7%	7	18.9%	1	50.0%	19	17.0%
	학교도서관	4	10.5%	12	34.3%	22	59.5%	1	50.0%	39	34.8%
	전문도서관	0	0.0%	1	2.9%	2	5.4%	0	0.0%	3	2.7%
	장애인도서관(ex. 점자도서관, 소리도서관 등)	18	47.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	18	16.1%
	문고자료실(ex. 복지관내 자료실, 새마을문고 등)	3	7.9%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.6%
	전체	38	33.9%	35	31.3%	37	33.0%	2	1.8%	112	100.0%

〈표 13〉 디브리리 홈페이지 이용여부의 장애유형에 따른 차이 분석

구분		장애유형									
		시각		청각		지체		지적		전체	
디브리리 홈페이지 정보 이용경험	예	13	25.5%	10	24.4%	5	12.8%	0	0.0%	28	16.4%
	아니오	38	74.5%	31	75.6%	34	87.2%	40	100.0%	143	83.6%
	전체	51	29.8%	41	24.0%	39	22.8%	40	23.4%	171	100.0%

〈표 14〉 국립중앙도서관 디브리리 만족도

구분	빈도	비율
매우불만족	1	3.6%
불만족	4	14.3%
보통	14	50.0%
만족	8	28.6%
매우만족	1	3.6%

형별로 분석하였다. 만족도 분석에서 지적장애인은 분석되지 못하고 있는데, 이는 지적장애인이 디브리리를 이용해 본 경험이 없어서 만족도 조사에 참여하지 않았기 때문이다. 분석결과 유의확률 0.715로 유의수준 0.05보다 커서 집단간 유의한 차이가 없는 것으로 분석되었다. 다만 지체장애인이 가장 높은 만족도(3.4)를 보여주었고, 다음으로 시각장애인(3.143), 청각장애인(3.0) 순으로 나타났다(〈표 15〉 참조).

5.4.5 디브리리 이용 용이성

용이성의 경우, 보통이 57.1%로 가장 높았

고, 이어 쉬움(21.4%), 어려움(17.9%) 순으로 나타났으며, 매우 어려움은 3.6%로 나타났다. 이를 종합해 보면 디브리리 홈페이지 이용여부에서는 16.5%가 이용하는 것으로 나타났으며, 만족도는 중간 이상으로 나타났지만, 용이성은 만족도에 비해 낮은 것으로 나타났다(〈표 16〉 참조).

디브리리 홈페이지의 정보찾기의 용이성에 대한 장애유형별 인식차이를 비교하고자 하였으며, 유의확률이 0.939으로 0.05보다 커서 집단간 유의한 차이가 없는 것으로 분석되었다.

〈표 15〉 국립중앙도서관 디브리리 만족도에 대한 장애유형별 차이 분석

구분		장애유형							
		시각		청각		지체		전체	
디브리리 홈페이지 만족도	매우 불만족	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%
	불만족	3	21.4%	1	11.1%	0	0.0%	4	14.3%
	보통	4	28.6%	7	77.8%	3	60.0%	14	50.0%
	만족	5	35.7%	1	11.1%	2	40.0%	8	28.6%
	매우 만족	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%
	전체	14	50.0%	9	32.1%	5	17.9%	28	100.0%
평균		3.143		3.000		3.400		3.143	
표준편차		1.099		0.500		0.548		0.848	
	제곱합	자유도		평균제곱		F		유의확률	
집단 간	0.514	2		0.257		0.340		0.715	
집단 내	18.914	25		0.757					
합계	19.429	27							

〈표 16〉 국립중앙도서관 디브리리 이용 용이성

구분	빈도	비율
매우어려움	1	3.6%
어려움	5	17.9%
보통	16	57.1%
쉬움	6	21.4%
매우쉬움	0	0.0%

5.4.6 디브리리 장애인서비스 전용전화이용 및 만족도

국립중앙도서관 디브리리 홈페이지에서 장애인서비스 전용전화 1644-6044 이용 여부에 서는 ‘예’라고 응답한 사람은 30%로 나타났으며, ‘아니오’라고 응답한 사람은 70%로 나타났다.

장애인서비스 전용전화의 만족도는 만족이 2명, 보통 1명, 불만족 1명, 매우불만족 2명으로 사용자들의 만족도는 높지 않은 것으로 나타났다(〈표 17〉 참조).

5.4.7 지역공공도서관 홈페이지 이용여부 및 만족도

지역공공도서관 홈페이지에서 정보 및 서비스를 이용해 본 응답자는 49명(28.8%)으로 이용해보지 않은 응답자 97명(57.1%)의 절반 수준으로 나타났다.

장애유형에 따른 경험차이를 분석하였으며, 지체장애인이 56.4%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 청각장애인(40.5%), 시각장애인(15.7%) 순으로 나타났다. 지적장애인이 도서관 홈페이지를 통해서 정보를 이용하는 비율은 6.3%로 가장 낮게 나타났다(〈표 18〉 참조).

〈표 17〉 국립중앙도서관 디브리리 전용전화 이용 만족도

구분	빈도	비율
매우불만족	2	33.3%
불만족	1	16.7%
보통	1	16.7%
만족	2	33.3%
매우만족	0	0.0%

〈표 18〉 지역공공도서관 홈페이지 이용여부의 장애유형에 따른 차이 분석

구분		장애유형									
		시각		청각		지체		지적		전체	
지역공공도서관 홈페이지 정보서비스 이용경험	예	8	15.7%	17	40.5%	22	56.4%	1	6.3%	48	32.4%
	아니오	43	84.3%	25	59.5%	17	43.6%	15	93.8%	100	67.6%
	전체	51	34.5%	42	28.4%	39	26.4%	16	10.8%	148	100.0%

만족도는 보통이 44.9%로 가장 많았으며, 이어 불만족(20.4%), 매우불만족(16.3%), 만족(16.3%) 순으로 나타났다. 반면 매우만족한다고 응답한 사람은 2.0%에 그쳐 지역공공도서관 홈페이지의 만족도는 불만족스럽다는 것을 알 수 있다(〈표 19〉 참조).

〈표 19〉 지역공공도서관 홈페이지 만족도

구분	빈도	비율
매우불만족	8	16.3%
불만족	10	20.4%
보통	22	44.9%
만족	8	16.3%
매우만족	1	2.0%

지역공공도서관 홈페이지 만족도에 대한 장애 유형별 차이를 분석하였으며, 유의확률은 0.076으로 전체적으로 집단 간 유의한 차이가 없는 것으로 분석되었으나 지적장애인과 다른 집단과의 차이에서 만족도에 현저한 차이가 있는 것

으로 분석되었다(〈표 20〉 참조).

5.4.8 지역공공도서관 홈페이지 이용 용이성

이용 용이성에서는 보통이 53.1%로 가장 많았으며, 이어 어려움(18.4%), 쉬움(14.3%), 매우어려움(12.2%) 순으로 나타났다. 반면 매우쉽다고 응답한 사람은 2.0%에 불과해 지역공공도서관 홈페이지의 사용편의성이 낮다는 것을 알 수 있다(〈표 21〉 참조).

또한 지역공공도서관 홈페이지 이용 용이성에 대해 장애유형별 인식차이를 조사하였으며, 이 부분에 있어서는 집단 간 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었다. 즉 유의확률은 0.021로 나타났다. 이 중 청각장애인이 공공도서관 홈페이지의 이용 용이성에 있어서 가장 높은 만족도(3.056)를 나타냈고, 지체장애인(2.783), 지적장애인(2.000) 순으로 나타났으며, 시각장애인은 공공도서관 홈페이지 이용이 매우 어렵다고 응답하였다(〈표 22〉 참조).

〈표 20〉 지역공공도서관 홈페이지 만족도에 대한 장애유형별 차이

구분		장애유형									
		시각		청각		지체		지적		전체	
지역공공도서관 홈페이지 만족도에 대한 장애유형별 차이	매우불만족	2	25.0%	4	22.2%	1	4.5%	1	100.0%	8	16.3%
	불만족	3	37.5%	2	11.1%	5	22.7%	0	0.0%	10	20.4%
	보통	2	25.0%	11	61.1%	9	40.9%	0	0.0%	22	44.9%
	만족	1	12.5%	0	0.0%	7	31.8%	0	0.0%	8	16.3%
	매우만족	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%
	전체	8	16.3%	18	36.7%	22	44.9%	1	2.0%	49	100.0%
평균		2.250		2.556		3.000		1.000		2.673	
표준편차		1.035		1.042		0.873		·		1.008	
		제공합		자유도		평균제공		F		유의확률	
집단 간		6.831		3		2.277		2.443		0.076	
집단 내		41.944		45		0.932					
합계		48,776		48							

〈표 21〉 지역공공도서관 홈페이지 이용 용이성

구분	빈도	비율
매우어려움	6	12.2%
어려움	9	18.4%
보통	26	53.1%
쉬움	7	14.3%
매우쉬움	1	2.0%

〈표 22〉 지역공공도서관 홈페이지 이용 용이성에 대한 장애유형별 인식차이

구분		장애유형									
		시각		청각		지체		지적		전체	
지역공공도서관 홈페이지 이용 용이성	매우어려움	4	50.0%	2	11.1%	1	4.3%	0	0.0%	7	14.0%
	어려움	2	25.0%	0	0.0%	6	26.1%	1	100.0%	9	18.0%
	보통	1	12.5%	12	66.7%	13	56.5%	0	0.0%	26	52.0%
	쉬움	1	12.5%	3	16.7%	3	13.0%	0	0.0%	7	14.0%
	매우쉬움	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%
	전체	8	16.0%	18	36.0%	23	46.0%	1	2.0%	50	100.0%
평균		1.875		3.056		2.783		2.000		2.720	
표준편차		1.126		0.938		0.736		·		0.948	
		제곱합		자유도		평균제곱		F		유의확률	
집단 간		8.348		3		2.783		3.582		0.021	
집단 내		35.732		46		0.777					
합계		44.080		49							

5.5 도서관이용 현황

5.5.1 도서관에 대한 인식

도서관에 대한 인식 조사에서는 155명(91.2%) 이 책을 보거나 책을 빌려주는 곳이라고 응답 하였으며, 인터넷(7.1%), 옛날 물건 보관 및 전시(1.2%), 영화 상영(0.6%) 순으로 나타났다(〈표 23〉 참조). 즉 장애인이용자들은 아직도 도서관을 책을 보거나 빌려주는 전통적인 도서관의 역할만을 생각하고 있고, 새로운 기술이 접목된 새로운 서비스, 장애인을 위해 더욱 발전된 서비스에 대해서는 전혀 모르고 있음을 알 수 있다.

5.5.2 도서관 이용목적

도서관의 이용목적은 책을 읽거나 빌리기 위해서가 93명(49.5%)으로 가장 많았으며, 이어 학교 수업에 필요한 자료 이용이 41명(21.8%), 문화행사나 프로그램을 이용하기 위해서가 25명(13.3%), 취업 및 자격증 공부가 10명(5.3%) 순으로 나타났다(〈표 24〉 참조).

장애유형에 따른 인식차이를 비교하였으며, 시각/청각/지체장애인은 도서관을 책을 읽거나 빌리기 위해서라는 비율이 가장 높게 나타났으나, 지적장애인만 도서관을 문화행사나 프로그램을 이용하기 위해서라는 비율이 가장 높게 나타났다(〈표 25〉 참조). 도서관에 대한 인식과

〈표 23〉 도서관에 대한 인식

구분	빈도	비율
가서 책을 보거나 책을 빌려주는 곳이다	155	91.2%
인터넷을 하는 곳이다	12	7.1%
영화를 보여주는 곳이다	1	0.6%
옛날 물건이 보관되어 전시되는 곳이다	2	1.2%
공연을 하는 곳이다	0	0.0%

〈표 24〉 도서관 이용목적

구분	빈도	비율
문화행사나 프로그램을 이용하기 위해서	25	13.3%
책을 읽거나 빌리기 위해서	93	49.5%
학교 수업에 필요한 자료 이용	41	21.8%
취업 및 자격증 공부	10	5.3%
기타	14	7.4%
무응답	5	2.7%

〈표 25〉 장애유형에 따른 도서관에 대한 인식의 차이 분석

구분		장애유형									
		시각		청각		지체		지적		전체	
도서관 이용목적	문화행사나 프로그램을 이용하기 위해서	5	9.4%	1	2.1%	0	0.0%	19	47.5%	25	13.8%
	책을 읽거나 빌리기 위해서	32	60.4%	26	54.2%	21	52.5%	16	40.0%	95	52.5%
	학교 수업에 필요한 자료 이용	10	18.9%	14	29.2%	16	40.0%	1	2.5%	41	22.7%
	취업 및 자격증 공부	5	9.4%	4	8.3%	1	2.5%	0	0.0%	10	5.5%
	기타	1	1.9%	4	8.3%	3	7.5%	4	10.0%	12	6.6%
	전체	53	29.3%	48	26.5%	40	22.1%	40	22.1%	181	100.0%

맞물려 도서관의 이용목적도 주로 책을 대출하고 읽기 위한 것임을 알 수 있으며, 도서관에서 이들을 위해서 제공하는 서비스에 대한 적극적인 홍보가 얼마나 필요한지를 상기시키는 결과라 할 수 있다.

5.5.3 도서관 이용 횟수 및 도서관을 이용하지 않는 이유

지난 1년간 도서관을 이용하는 횟수에 관한 질문에서 '없다'가 36.5%로 가장 많았으며, 5번

이하로 이용하는 이용자의 비율이 80%에 가깝다는 것을 알 수 있다(〈표 26〉 참조).

〈표 26〉 도서관 이용 횟수

구분	빈도	비율
없다	62	36.5%
1~2회	31	18.2%
3~5회	28	16.5%
5~10회	13	7.6%
10회 이상	35	20.6%
무응답	1	0.6%

이들이 도서관을 자주 이용하지 않거나 이용하기에 어려운 가장 큰 이유는 불편한 교통수단이었으며, 편의시설 부족, 읽을 자료가 없어서, 최신자료가 부족해서 등도 높게 나타났다. 또한 도서관에서 무엇을 하는지 몰라서라는 응답도 있어서 이들을 위한 도서관홍보가 필요함을 알 수 있다(〈표 27〉 참조).

5.5.4 도서관 최다이용 서비스

도서관 최다이용 서비스는 대출서비스 혹은 반납서비스가 33.5%로 가장 많았으며, 이어 정보검색서비스(20.3%), 희망도서 신청서비스(12.0%), 예약도서 도착알림 서비스(9.2%), 전자책 및 웹

콘텐츠 열람(8.0%) 순으로 나타났다. 반면, 상호대차서비스는 0.9%로 나타나 상대적으로 덜 이용하는 서비스로 나타났다. 기타 의견으로는 인터넷 검색과 학교 과제에 필요한 자료를 찾는다는 의견이 있었다(〈표 28〉 참조).

장애유형에 따른 차이 분석에서도 위와 유사한 현상을 보이는 것으로 분석되었으며, 다만 다음으로 많이 이용하는 서비스를 다른 집단은 모두 정보검색서비스라고 응답하였으나, 지적장애인만이 '예약도서 도착알림 서비스'를 다음 순위로 많이 이용한다고 응답하였다(〈표 29〉 참조).

〈표 27〉 도서관을 자주 이용하지 않는 이유

구분	빈도	비율
도서관에서 무엇을 할 수 있는지 잘 몰라서	22	12.1%
도서관을 이용하기 위한 편의시설이 부족해서	27	14.8%
도서관을 이용할 필요가 없어서	42	23.1%
도서관까지 가는 교통수단이 불편해서	45	24.7%
읽을 수 있는 자료가 없어서	16	8.8%
최신자료가 부족해서	13	7.1%
기타	13	7.1%
무응답	4	2.2%

〈표 28〉 도서관 최다이용 서비스

구분	빈도	비율
대출서비스 혹은 반납서비스	109	33.5%
예약도서 도착알림 서비스	30	9.2%
희망도서 신청서비스	39	12.0%
정보검색서비스	66	20.3%
상호대차서비스	3	0.9%
국가전자도서관 원문DB열람	20	6.2%
전자책 및 웹 콘텐츠 열람	26	8.0%
서비스도서관 문화행사 혹은 프로그램	21	6.5%
기타	6	1.8%
무응답	5	1.5%

〈표 29〉 장애유형에 따른 도서관 최다이용 서비스 차이 분석

구분		장애유형									
		시각		청각		지체		지적		전체	
가장 많이 이용하는 서비스	대출서비스 혹은 반납서비스 (우편, 택배서비스 등)	29	27.9%	23	26.4%	27	37.5%	32	56.1%	111	34.7%
	예약도서 도착알림 서비스	7	6.7%	10	11.5%	6	8.3%	7	12.3%	30	9.4%
	희망도서 신청서비스	18	17.3%	10	11.5%	6	8.3%	6	10.5%	40	12.5%
	정보검색서비스	21	20.2%	23	26.4%	16	22.2%	6	10.5%	66	20.6%
	상호대차서비스	0	0.0%	3	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.9%
	국가전자도서관원문DB열람	7	6.7%	5	5.7%	9	12.5%	0	0.0%	21	6.6%
	전자책 및 웹 콘텐츠 열람	15	14.4%	5	5.7%	6	8.3%	0	0.0%	26	8.1%
	서비스도서관 문화행사 혹은 프로그램	6	5.8%	9	10.3%	3	4.2%	3	5.3%	21	6.6%
	기타	1	1.0%	0	0.0%	2	2.8%	3	5.3%	6	1.9%
전체		104	32.5%	87	27.2%	72	22.5%	57	17.8%	320	100.0%

5.5.5 도서관 방문의 어려운 점

도서관 방문이 어려운 가장 큰 이유는 교통수단(42.9%), 도서관 위치 안내 부족(26.5%), 편의시설 부족(21.8%) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 콘텐츠의 부족, 수화통역 미비, 시간 부족 등으로 나타났다(〈표 30〉 참조).

〈표 30〉 도서관 방문의 어려움

구분	빈도	비율
교통수단	73	42.9%
편의시설 부족	37	21.8%
도서관 위치 안내가 부족해서	45	26.5%
기타	12	7.1%
무응답	3	1.8%

5.5.6 도서관 이용시 지원이 필요한 시설 및 보조공학기

도서관 이용시 지원이 필요한 시설 및 보조공학기에서는 도서관 외부 안내표시 및 시설이 49.6%로 가장 많았으며, 이어 활동보조(21.1%), 화면 확대 컴퓨터 혹은 프로그램(17.9%), 수화통역

(15.4%), 장애인좌석이 없어서(14.6%), 높낮이 책상(10.6%) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 일반좌석의 부족, 영상자료 대필지원, 문자통역, 자막수신기, 엘리베이터, 도서관에서 장애인 편의시설을 장애가 없는 노인분들이 사용하는 부분 등을 응답하였다(〈표 31〉 참조).

〈표 31〉 도서관 이용시 필요한 시설 및 보조공학기

구분	빈도	비율
도서관 외부 안내표시 및 시설	61	49.6%
활동보조	26	21.1%
수화통역	19	15.4%
화면확대 컴퓨터 혹은 프로그램	22	17.9%
장애인좌석이 없어서	18	14.6%
높낮이 책상	13	10.6%
기타	19	15.4%
무응답	6	4.9%

5.5.7 지원이 필요한 도서관 자료

지원이 필요한 도서관 자료로는 최신자료가 29.8%로 가장 필요한 것으로 나타났으며, 이어 수

업자료 혹은 학술자료(15.3%), 취업자료(13.8%), 장서량 확대(12.9%), 영상자료(11.7%) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 수화자료, 번역자료, 파일자료, PPT파일, 녹음자료, 자동주문서비스 등으로 나타났다(〈표 32〉 참조).

5.5.8 도서관서비스 활성화를 위해 필요한 사항

도서관서비스 활성화를 위해 필요한 사항에

서는 편의시설 개선이 23.0%로 가장 높게 나타났다. 이어 도서관 이용안내 및 홍보(17.1%), 최신 자료확보(12.4%), 도서관 이용교육(11.5%) 순으로 나타났다. 반면, 사서의 자세나 사서의 전문성은 3% 미만으로 상대적으로 덜 중요한 기준으로 나타났다. 기타 의견으로는 수화 영상자료 부족, 해외 수화 영상자료 미비, 청각장애인 영화 미비, 지하철 도서예약대출시스템 등의 의견이 있는 것으로 나타났다(〈표 33〉 참조).

〈표 32〉 지원이 필요한 도서관 자료

구분	빈도	비율
장서량 확대	42	12.9%
최신자료	97	29.8%
취업자료	45	13.8%
수업자료 혹은 학술자료	50	15.3%
도서관안내책자/소식지	27	8.3%
큰글씨자료	24	7.4%
문자자료	29	8.9%
영상자료	38	11.7%
기타	10	3.1%

〈표 33〉 도서관서비스 활성화를 위해 필요한 사항

구분	빈도	비율
편의시설 개선	98	23.0%
도서관 이용안내 및 홍보	73	17.1%
도서관 이용교육	49	11.5%
최신자료 확보	53	12.4%
우편대출/회수	25	5.9%
홈페이지 편리성	25	5.9%
독서프로그램	27	6.3%
사서의 자세	12	2.8%
사서의 전문성	9	2.1%
이동도서관서비스	21	4.9%
차량지원서비스	27	6.3%
기타	4	0.9%
무응답	4	0.9%

6. 논의 및 향후연구

6.1 논의

본 연구에서는 장애인이용자를 대상으로 하여 도서관 홍보경험 및 홍보매체에 관한 인식조사를 하였으며, 설문조사결과로부터 도출된 논의사항은 다음과 같이 연구질문에 답변하는 방식으로 정리하였다. 본 연구결과는 향후 도서관 장애인서비스 이용자들을 대상으로 홍보전략을 개발하는데 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

6.1.1 도서관 장애인이용자의 홍보경험 및 경험홍보매체

도서관의 장애인이용자는 홍보를 받은 경험이 있는가, 있다면 주로 어떤 홍보매체를 통해서 홍보를 경험하는가에 대한 답변을 제시하면 다음과 같다. 5.2에 나와 바와 같이 국내 장애인이용자의 도서관서비스에 대한 홍보경험은 32.4%로 매우 낮게 나타났다. 직업이 있는 집단이 직업이 없는 집단보다 약 2배 정도 홍보경험비율이 높은 것으로 조사되었는데, 직업이 있는 집단의 경우 직장을 통해서 또는 직장에 오고가는 길에 홍보매체를 비교적 다양하게 접할 수 있었기 때문인 것으로 보인다. 또한 장애유형에 따른 홍보경험의 차이를 분석하였으며, 시각장애인의 홍보경험 비율이 가장 높게 나타났고 다음으로 청각장애인, 지체장애인 순으로 나타났으며, 지적장애인은 조사대상 40명 전원 홍보경험이 없다고 응답하였다. 이처럼 지적장애인 전원이 홍보경험이 없는 것으로 나타난 것에 대해서는 이후에 집중적인 원인분석과 개선방안 제시가 시급히 요구된다고 할 수 있다.

도서관 홍보매체 경험으로는 인터넷, 도서관 게시판, 현수막, ARS 서비스, 인터넷 방송 순으로 나타났다. 장애유형별로 분석한 결과 간담회 및 공청회부분에서 유의수준 0.05에 가깝게 장애유형 간 차이를 보이는 것으로 분석되었고 나머지 항목은 유의한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다. 장애유형별로 경험이 많은 홍보물을 분석해 보면, 먼저 시각장애인은 인터넷과 ARS 서비스를, 청각장애인과 지체장애인은 인터넷과 도서관 게시판을 경험한 빈도가 높게 나타났다. 전반적으로 보았을 때 이용자들은 다양한 매체를 통한 홍보경험은 낮다고 평가할 수 있으며, 이는 도서관에서 다양한 매체를 활용하여 도서관 홍보를 하고 있지 않다는 것을 의미하기도 한다. 따라서 도서관 홍보물에 대한 만족도는 평균 이하(3점 이하)로 매우 낮게 나타나고 있다. 따라서 이용자의 성별, 장애유형별 등의 인구통계학적 특성을 반영하여 다양한 홍보매체를 통한 홍보전략의 개발이 필요하며, 이를 통해서 도서관 홍보물에 대한 만족도를 높일 수 있도록 해야 한다.

6.1.2 도서관의 장애인이용자의 관심 홍보물

도서관의 장애인이용자는 도서관 홍보물에 관심이 많은가, 관심이 없다면 홍보물이 어떤 방향으로 개선되어야 한다고 요구하고 있는가에 대한 분석결과, 먼저 홍보물에 대한 관심도는 비교적 높게 나타나고 있다. 홍보물 관심정도는 75%가 보통 혹은 자세히 보는 편이었다. 그러나 반대로 그냥 지나치거나 거의 읽어보지 않는다는 비율도 25%나 된다. 따라서 홍보물에 대한 만족도를 높이고 홍보물을 그냥 지나치거나 대충보거나 거의 읽어보지 않게 되는 이용자

들의 요구를 충족시키기 위해서 도서관 홍보물이 어떤 방향으로 개선되어야 하는지에 대한 이용자의 요구에 귀 기울일 필요가 있다. 도서관 이용자들은 홍보물이 우선 알기 쉽게 구성되어야 한다고 하고 있고 다음으로 간단하게, 그리고 재미있게 구성되어야 하며, 구체적인 설명이 수반되어야 할 것을 요구하고 있다. 따라서 도서관 정보서비스 제공자들은 홍보물을 제작할 때 이용자들의 이러한 의견을 최대한 반영할 수 있도록 해야 할 것이다.

6.1.3 장애인이용자를 위한 서비스 이용도 및 만족도

홈페이지를 통해서 제공되는 도서관의 장애인이용자를 위한 서비스를 얼마나 많이 이용하고 있으며, 어느 정도 만족하고 있는가? 이에 대한 답변을 제시하기 위한 설문의 도서관 홈페이지 홍보조사 결과는 도서관 홈페이지 이용여부 및 그에 대한 만족도 조사로 구성되며, 이용자 설문조사로부터 도출된 시사점 및 이에 대한 논의내용은 다음과 같다. 이 부분에서 이용자의 인구통계학적 특징과 교차분석을 하였는데, 그 중에서 가장 주의 깊게 분석한 것은 장애유형별 분석이며, 특히 지적장애인은 다른 장애유형과 매우 다른 경험 및 선호도를 보여 주고 있는 것을 알 수 있다.

첫째, 설문응답자의 50% 정도만이 도서관 홈페이지를 통해서 정보를 이용해 본 경험이 있다고 응답하고 있으며, 여자가 홈페이지 경험비율이 높고, 연령이 어릴수록 그리고 학력이 높을수록 홈페이지 경험비율이 높았다. 장애유형별로 보았을 때 지체장애인의 80% 정도가 홈페이지를 이용하고 있으나, 반대로 지적장애인은 5%

정도로 나타나 지적장애인이 홈페이지를 이용하지 않는 이유 또는 이용할 수 없는 이유 등을 집중적으로 분석할 필요가 있다.

둘째, 이용경험 있는 도서관 홈페이지로는 학교도서관, 국립중앙도서관, 공공도서관, 장애인도서관, 문고자료실 순으로 나타나고 있으며, 장애인들의 도서관 이용경험이 학교도서관 이후 공공도서관으로 연결 혹은 이동하고 있지 않은 것을 예상할 수 있다. 따라서 공공도서관과 학교도서관의 연계적 서비스 개발이 필요할 것으로 보인다. 성별로 보았을 때 남자는 장애인도서관 홈페이지를 선호하고 여자는 공공도서관 홈페이지를 선호하며, 20대는 학교도서관 홈페이지를 선호하고, 40대 이상은 국립중앙도서관 홈페이지를 선호한다. 직업이 있는 사람은 국립중앙도서관 홈페이지를, 직업이 없는 사람은 학교도서관 홈페이지를 선호한다. 또한 시각장애인은 장애인도서관 홈페이지를 이용하는 비율이 매우 높게 나타나고 있고, 나머지 장애인 유형은 대부분 학교도서관 홈페이지 이용을 가장 선호했다.

셋째, 온·오프라인의 하이브리드 도서관을 지향하고 있고, 물리적인 이용자는 물론 디지털 가상공간을 방문하는 이용자 양쪽 모두를 만족시키는 서비스를 제공하는 것을 목표로 한 국립중앙도서관 디브리리는 장애인을 위한 편의성도 제공하고 있다. 따라서 이에 대한 경험비율 및 만족도를 조사하였다. 그 결과 83.5%가 이용경험이 없는 것으로 나타난 반면에 이용해 본 장애인이용자들의 만족도는 32.2%, 불만족도는 17.9%로 나타났다. 이를 볼 때 디브리리에 대한 홍보가 가장 우선되며, 다음으로 불만족도를 개선하는 방향은 차차 고려하도록 해야 함을

알 수 있다.

넷째, 디브리리 이용경험에서 시각장애인이 도서관 홈페이지를 통해서 정보를 이용하는 비율이 가장 높게 나타났고, 다음으로 청각장애인, 시각장애인 순으로 나타난 반면에 지적장애인은 설문응답자 전원이 디브리리 홈페이지를 이용한 적이 없다고 응답하였다. 지체장애인이 가장 높은 만족도를 보여주었고, 다음으로 시각장애인, 청각장애인 순으로 나타났다. 이 부분에 있어서도 지적장애인에 대한 고려가 필요함을 시사하고 있으며, 지적장애인서비스 담당자와의 깊이 있는 논의가 요구된다. 따라서 디브리리 홈페이지는 전반적으로 장애인을 고려하여 다시 한 번 평가될 필요가 있다고 본다.

다섯째, 지역공공도서관 홈페이지와 관련하여 그 이용률을 조사하였으며, 30% 정도가 이용하고 있는 것으로 나타났고, 남자보다 여자가, 다른 연령대보다 20대가, 중학교 졸업자가, 직업이 없는 이용자가 더 많이 지역공공도서관 홈페이지를 이용하는 것으로 분석되었다. 장애유형별로 보았을 때 지체장애인의 이용비율이 가장 높게 나타났고, 지적장애인은 6.3%로 가장 낮게 나타났다. 지역공공도서관을 이용해본 49명의 응답자에 대한 만족도를 조사한 결과, 불만족하는 이용자의 비율이 만족하는 이용자 비율보다 약 10% 정도 높게 나타났으며, 장애유형별 분석에서 집단간 유의한 차이가 없는 것으로 분석되었으나 지적장애인과 다른 집단과의 차이에서 만족도에 현저한 차이가 있는 것으로 분석되었다. 즉, 지적장애인은 100% 불만족이다. 이용용이성에서도 만족도와 유사한 현상을 보이고 있으며, 대체로 어렵다는 응답비율이 높게 나타나고 있다. 이와 같이 지역공공도서관 홈페이지

분석에서도 지적장애인의 도서관홈페이지 이용률 및 만족도가 매우 낮게 나타나고 있으며, 이에 대한 대책연구가 시급함을 알 수 있다.

6.1.4 도서관에 대한 장애인이용자 인식 및 도서관 이용도

도서관의 장애인이용자는 도서관을 어떤 곳으로 생각하고 있으며, 얼마나 자주 이용하는가에 대한 답을 찾기 위한 설문조사로부터 도출된 시사점 및 이에 대한 논의내용은 다음과 같다.

첫째, 이용자들은 도서관을 책을 보거나 책을 빌려주는 곳이라고 생각하고 있었으며, 인터넷을 하는 곳, 옛날 물건을 보관 및 전시하는 곳 순으로 나타났다. 따라서 그들의 도서관 이용목적은 주로 도서관에서 책을 읽거나 빌리기 위해서였다. 다만 연령대별 분석에서 20대는 학교 수업에 필요한 자료를 찾기 위해서 도서관을 이용한다는 비율이 다른 연령대에 비해 높게 나타났다. 30대 이상은 문화프로그램을 이용하기 위해서라는 비율이 높게 나타나고 있다. 장애유형에 따른 분석에서 시각/청각/지체장애인은 도서관을 책을 읽거나 빌리기 위해서라는 비율이 가장 높게 나타났으나, 지적장애인만 도서관을 문화행사나 프로그램을 이용하기 위해서 도서관을 이용한다는 비율이 가장 높게 나타났다.

둘째, 연간 도서관 이용횟수는 없음(36%), 10회 이상(20.6%), 1-2회(18.2%)로 도서관을 많이 이용하는 이용자와 도서관을 많이 이용하지 않는 이용자로 양분됨을 알 수 있다. 이는 도서관 홍보를 통한 도서관 이용활성화가 요구됨을 시사하고 있다. 따라서 이용자가 도서관을 이용하지 않는 이유를 분석하였으며, 교통

수단이 불편하거나 이용할 필요성을 못 느낀다거나, 편의시설이 도서관에 없기 때문에, 도서관에서 무엇을 해야 할지 몰라서라는 응답들이 나왔다. 장애인서비스 제공자는 이 응답결과를 기반으로 각각의 응답에 대한 개선사항을 제시할 필요가 있다.

셋째, 도서관 최다이용 서비스는 대출서비스 혹은 반납서비스가 33.5%로 가장 많았으며, 이어 정보검색서비스, 희망도서 신청서비스, 예약도서 도착알림 서비스, 전자책 및 웹 콘텐츠 열람 순으로 나타났다. 성별에 따른 차이 분석에서 남녀 모두 대출서비스를 가장 많이 이용했다. 장애유형에 따른 차이 분석에서도 모든 집단이 대출서비스를 가장 많이 이용하는 것으로 분석되었다. 다만 다음으로 많이 이용하는 서비스를 다른 집단은 모두 정보검색서비스라고 응답하였으나, 지적장애인만이 '예약도서 도착알림 서비스'를 다음 순위로 많이 이용한다고 응답하였다.

6.1.5 장애인이용자의 도서관이용 장애요인 및 개선방향

도서관의 장애인이용자가 도서관을 많이 이용하지 않고 있다면, 도서관 이용 장애요인은 무엇이고, 어떤 방향으로 개선되기를 원하는가에 대해 5장의 결과 및 위의 논의내용을 기반으로 도서관 이용장애 요인 및 개선방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 도서관 이용자는 시설 및 보조공학기의 부족 그리고 외부 안내표시 등의 부족, 자료의 부족 등을 장애요인으로 지적하였다. 즉 장애인이용자들이 도서관 이용시 지원이 가장 필요했던 것은 시설 및 보조공학기, 도서관 외부 안

내표시 및 시설이라고 하였으며, 지원이 필요한 도서관 자료로는 최신자료가 29.8%로 가장 필요한 것으로 나타났으며, 이어 수업자료 혹은 학술자료, 취업자료 장서량 확대, 영상자료 순으로 나타났다. 이러한 문제점을 개선하기 위해 장애인이 이용할 수 있는 장애유형별 시설 및 보조공학기를 확보하고 도서관에 대한 서비스를 알리는 다양한 전략의 홍보를 해야 할 것이다. 또한 활동보조, 화면확대 컴퓨터 혹은 프로그램, 수화통역, 장애인좌석, 높낮이 책상 등에 대한 고려도 해야 할 것이다.

둘째, 도서관서비스 이용확대 및 활성화를 위하여 가장 필요한 사항은 편의시설 개선임을 알 수 있으며, 이어 도서관 이용안내 및 홍보, 최신자료 확보, 도서관이용교육 순으로 요구되고 있음을 알 수 있다. 즉 도서관 이용에 있어 장애인이용자가 가장 필요로 하는 것은 장애를 극복할 수 있는 편의시설의 확보 및 제공임을 알 수 있다. 이는 도서관에 도달하는 것의 편의성, 도서관에 도착해서 이용하는 시설의 편의성, 자료이용의 용이성 등이 될 것이다.

6.2 향후연구제안

본 설문조사 연구가 향후 도서관장애인서비스 개선 및 홍보전략을 개발하기 위한 기초연구로 수행되었으나, 본 연구를 통해서 밝혀내지 못한 부분에 대해 추가연구를 제안하면 다음과 같다.

첫째, 본 설문조사연구를 통해서 밝혀진 바에 의하면 장애인이용자의 홍보경험이 매우 낮게 나타났으며, 그 중에서도 지적장애인은 홍보경험이 전혀 없는 것으로 조사되었다. 지적장애

인은 정신 발육이 항구적으로 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하고 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에의 적응이 현저히 곤란한 자로 지능지수와 사회성숙지수가 70 이하인 자를 말한다. 지적장애인의 특징은 지적 발달에 장애가 있어 초등학교 6학년 수준을 초과하는 교육이 불가능하며 언어지체가 두드러지게 나타나고 중증의 경우 기본적인 대화 혹은 그 이상의 언어소통이 어렵다. 또한 운동기능 및 감각·지각 상의 장애, 정서적·사회적·학업 상의 장애를 나타내는 경향이 있으며 행동 상의 문제도 동반할 수 있다(정일교, 김만호 2007). 이러한 지적장애인은 도서관서비스 주요 대상으로 지체장애인 다음 순위라고 주장되고 있으며(정연경, 김성진 2008), 따라서 지적장애인의 홍보경험이 낮은 이유, 그리고 이로 인한 도서관이용의 저조 이유에 대한 집중적인 분석 연구가 요구된다고 할 수 있다.

둘째, 도서관장애인서비스 이용자들은 학교 도서관 홈페이지를 이용하거나 이 홈페이지를 통해 정보를 경험하는 비율이 높은 것으로 나타났다. 그러나 졸업 이후 공공도서관 홈페이지 이용경험이 높게 나타나지 않는 것으로 보아 학교도서관 경험이 공공도서관으로 연결 또는 이동되지 않는 것으로 예측된다. 따라서 장

애인들이 많이 경험하는 학교도서관을 공공도서관 또는 기타 다른 장애인을 도서관 홈페이지 등(국립중앙도서관 등)으로 연계할 수 있는 서비스나 전략의 개발에 대한 구체적인 연구가 요구된다.

7. 결 론

본 연구는 도서관장애인서비스 이용자의 도서관 홍보에 대한 인식을 조사하기 위한 것이며, 장애인이용자들의 도서관 홍보경험 및 경험 홍보매체, 홍보매체에 대한 관심 및 개선요구사항, 도서관 홈페이지 이용여부 및 만족도 등을 총체적으로 분석하였다. 본 연구는 기존의 연구와 달리 장애인이용자를 대상으로 한 홍보와 개선방향을 도출하기 위한 연구로 집중되어 있어서 이후 이들을 대상으로 한 홍보전략을 개발하는데 매우 유익한 연구가 될 것으로 기대된다. 정보소외계층에 대한 사업 및 서비스가 활발하게 개발되고 있음에도 불구하고 그 노력이 서비스 수혜자에게 전달되지 못하고 있다면, 이는 홍보의 부족으로 볼 수 있으며, 본 연구를 기반으로 홍보에 대한 인식이 개선될 수 있기를 기대하는 바이다.

참 고 문 헌

- [1] 강동호, 2003. 『시각장애인의 접근권 보장실태와 만족도 연구 대전광역시를 중심으로』, 석사학위논문, 공주대학교대학원, 사회복지학과.
- [2] 강숙희, 2009. 공공도서관의 장애인서비스 활성화 방안. 『한국도서관·정보학회지』, 40(4): 353-

- 379.
- [3] 강숙희. 2011. 공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 97-123.
- [4] 국립중앙도서관 편. 2007. 『전국 도서관 장애인서비스 현황조사』. 서울: 국립중앙도서관.
- [5] 김선호. 2009. 공공도서관의 난독인 정보봉사 모델에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 40(2): 183-206.
- [6] 김영기. 2007. 『도서관의 장애인서비스 기준 및 지침 제정 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [7] 김종성. 2007. 학교도서관 서비스 체제 강화를 위한 마케팅 전략의 적용. 『한국도서관·정보학회지』, 38(2): 373-397.
- [8] 노영진. 2003. 『남산도서관 전자정보실의 정보서비스 활성화를 위한 마케팅 전략에 관한 연구』. 석사학위논문, 숙명여자대학교.
- [9] 노영희. 2008. 도서관마케팅전문사서의 양성방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 39(1): 169-194.
- [10] 오경목, 노영진. 2003. 공공도서관 전자정보실의 정보서비스 활성화를 위한 마케팅 전략에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 20(3): 261-276.
- [11] 이만수. 2007. 공공도서관의 홍보전략에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 38(1): 3-28.
- [12] 이성일. 2007. 『국립장애인도서관지원센터 장애인디지털정보서비스 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [13] 이영숙. 2007. 장애인 정보격차에 관한 소고. 『한국문헌정보학회지』, 41(1): 69-91.
- [14] 이용재. 2007. 전문도서관 마케팅 경영전략. 『한국도서관·정보학회지』, 38(3): 335-351.
- [15] 이용재. 2011. 공공도서관 어린이서비스 마케팅 전략. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 417-440.
- [16] 이준우, 박종미. 2008. 『청각장애인 지식정보 격차해소를 위한 중장기적 발전 계획』. 서울: 국립장애인도서관지원센터.
- [17] 이해균, 김성애, 김정현. 2007. 장애인독서환경개선방안 I: 독서장애인의 독서 및 도서관이용실태 분석. 『특수교육저널 이론과 실천』, 8(3): 619-643.
- [18] 정연경, 김성진. 2008. 장애인의 도서관서비스 이용 및 요구에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 302-323.
- [19] 정연경. 2007. 『국립장애인도서관지원센터 중장기 발전계획』. 서울: 국립중앙도서관 2007.
- [20] 정일교, 김만호. 2007. 『장애인복지론』. 파주: 양서원.
- [21] 조용완. 2007. 국내 공공도서관의 정보격차 해소 활동에 대한 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 38(4): 167-186.
- [22] 조주은. 2003. 장애인의 정보접근성 장애유형과 정도를 중심으로. 『한국인구학』, 26(2): 147-173.
- [23] 최상기. 1995. 전문도서관 마케팅전략. 『도서관학논집』, 23: 147-182.

- [24] Equality Authority and Library Council. 2011. *Library Access*. [online]. [cited 2011.5.28].
 <<http://www.librarycouncil.ie/policies/Library%20Access.pdf>>.
- [25] Playforth, Sarah. 2003. *Inclusive Information*. Resource Disability Portfolio Guides, 6. [online].
 [cited 2011.5.28].
 <http://www.mla.gov.uk/what/support/toolkits/libraries_disability/~media/Files/pdf/2003/dis_guide06.ashx>.
- [26] Stueart, Robert D., & Moran, Barbara B. 1987. *Library Management*. CO: Libraries Unlimited.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, Dong Ho. 2003. *(A) Study on the Reality and Satisfaction of Guaranteeing in Rights to Access of the Visually Impaired: Focused on DaeJeon City*. M.A. thesis, The Graduate School of Kongju University, the Department of Social Welfare.
- [2] Kang, Sook-Hee. 2009. "A study on enhancement of library service for the disabled in public libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(4): 353-379.
- [3] Kang, Sook-Hee. 2011. "A study on development of public library services to people with disabilities by types of disability in Korea." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 97-123.
- [4] The National Library of Korea, ed. 2007. *Jeonguk Doseogwan Jangaein Service Hyeonhwang Josa*. Seoul: The National Library of Korea.
- [5] Kim, Seon-Ho. 2009. "A study on the service model of the public libraries for dyslexics." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(2): 183-206.
- [6] Kim, Young-Kee. 2007. *Doseogwan-ui Jangaein Service Gijun mit Jichim Jejeong Yeongu*. Seoul: The National Library of Korea.
- [7] Kim, Jong-Sung. 2007. "A study on marketing strategies for school library." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 38(2): 373-397.
- [8] Noh, Young-Jin. 2003. *Study on Marketing Strategy for Facilitating Service Provision of Electronic Information Center in Namsan Library*. M.A. thesis, The Graduate School of Sookmyung Women's University.
- [9] Noh, Young-Hee. 2008. "A study on how to foster marketing librarians." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 39(1): 169-194.
- [10] Oh, Kyung Mook, & Noh, Young Jin, 2003. "A study on marketing strategy for facilitating

- electronic information services in the public library.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 20(3): 261-276.
- [11] Lee, Man-Soo. 2003. “A study on the PR strategy of public library).” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 38(1): 3-28.
- [12] Lee, Sung Ill. 2007. *Guklib Jangaein Doseogwan Jiwon Center Jangaein Digital Jeongbo Service Yeongu*. Seoul: The National Library of Korea.
- [13] Lee, Young-Sook. 2007. “A study on an information gap for people with disabilities.” *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 41(1): 69-91.
- [14] Lee, Yong-Jae. 2007. “A study on the marketing management strategy of special libraries in Korea.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 38(3): 335-351.
- [15] Lee, Yong-Jae. 2011. “A study on children service marketing strategies of public libraries: With special reference to ‘Family Place Library’ at the public libraries in USA.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(1): 417-440.
- [16] Lee, Jun Woo, & Bach, Jong Mie. 2008. *Cheonggak Jangaein Jisik Jeongbo Gyeokcha Haesoleul Wiha Jung Janggi-jeok Baljeon Gyehoek*. Seoul: The National Library Support Center for the Disabled.
- [17] Lee, Hae Gyun, Kim, Sung Aa, & Kim, Jung Hyun. 2007. “Methods to improve reading environment for the disabled.” *Journal of Special Education: Theory and Practice*, 8(3): 619-643.
- [18] Chung, Yeon-Kyoung, & Kim, Sung-Jin. 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.
- [19] Chung, Yeon-Kyoung. 2007. *Guklib Jangaein Doseogwan Jiwon Center Jung Jang-gi Baljeon Gyehoek*. Seoul: The National Library of Korea.
- [20] Jeong, Il Gyo, & Kim, Man Ho. 2007. *Social Welfare for the Disabled*. Paju: Yangseowon.
- [21] Cho, Yong-Wan. 2007. “Analysis of the activities of public libraries for closing the information divide in Korea.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 38(4): 167-186.
- [22] Cho, Joo Eun. 2003. “Information accessibility of people with disabilities: Types and degrees of disability.” *Korean Journal of Population Studies*, 26(2): 147-173.
- [23] Choi, Sang-Ki. 1995 “On the marketing strategies of special libraries.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 23: 147-182.

