

도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소 요구도 분석*

A Demand Analysis of the Main Components in the Manual on Library Service for the Disabled

배 경 재 (Kyung-Jae Bae)**

강 지 혜 (Ji Hei Kang)***

차 성 종 (Sung-Jong Cha)****

목 차

- | | |
|----------------|--------|
| 1. 서 론 | 4. 논 의 |
| 2. 연구의 내용 및 방법 | 5. 결 론 |
| 3. 연구의 결과 | |

초 록

도서관 장애인서비스를 지역 도서관에서 구체화하기 위해서는 서비스 매뉴얼의 효율적인 활용이 필수적이다. 본 연구에서는 실제 도서관 현장에서 장애인서비스를 담당하고 있는 사서의 의견을 조사하여 기존 도서관 장애인 서비스 매뉴얼의 이용현황 및 활용도·중요도를 파악하고, 매뉴얼의 각 구성요소에 대한 요구도 수준 및 우선순위를 분석하고자 하였다. 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 구성요소의 실무활용도를 평가한 결과, '편의시설 설치'가 매우 상세하게 서술되어야 할 요소로 도출되었다. 또한 본 연구에서 결과로 도출한 매뉴얼 구성요소에 대한 요구도 분석은 도서관 유형별로 중요 요소에 대한 해석을 다르게 해야 할 것과 함께, 도서관 장애인서비스 매뉴얼에 대한 낮은 인지도 및 활용도를 제고하기 위한 다양한 방안을 강구할 것을 제안하였다.

ABSTRACT

It is critical for public libraries to use service manuals to provide library services to the disabled. This research investigated librarians' opinion and discerned their utilization and importance of the current service manuals. Also, the study identified librarians' needs and priority of each component of the current manuals. According to the practitioners' evaluation, 'installation of convenience facility' was derived as the most important factor that should be described in detail. In addition, this study suggested that the interpretation of the critical factors should be different regarding to the each library type. The research also suggested various ways to raise low awareness and utilization of the current library manuals for the disabled.

키워드: 도서관장애인서비스, 요구분석, 서비스 매뉴얼, 공공도서관, 장애인도서관

Library Service for the Disabled, Demand Analysis, Service Manual, Public Library, Library for the Disabled

-
- * 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 부교수(kjbae@dongduk.ac.kr) (제1저자)
- *** 동덕여자대학교 문헌정보학과 조교수(jhkang@dongduk.ac.kr) (공동저자)
- **** 숭의여자대학교 문헌정보과 조교수(sjcha@sewc.ac.kr) (교신저자)
- 논문접수일자: 2018년 5월 1일 최초심사일자: 2018년 5월 1일 게재확정일자: 2018년 5월 17일
한국문헌정보학회지, 52(2): 245-262, 2018. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2018.52.2.245]

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

2012년 도서관법 개정 이래 도서관의 주요 책무로서 지식정보 취약계층에 대한 지식정보 격차해소를 도서관법 제8장에 명시하여 도서관의 사회적 책무를 강조하고 있음은 주지의 사실이나, 장애인을 중심으로 한 취약계층 정보 서비스는 여전히 사각지대에 놓여 있다. 우리나라 등록장애인 수는 2014년말 기준 약 250만 명에 달하지만, 전국의 공공도서관에 설치된 장애인자료실(코너)은 325개관(35.8%)에 불과한 상황이다(국립중앙도서관 2017). 특히 우리나라 공공도서관의 1관당 노인 및 장애인 열람석수는 2013년에 7.33석, 2014년에 7.28석, 2015년에 7.18석으로 매년 감소하고 있는 것으로 나타나고 있으며, 우리나라 공공도서관의 1관당 장애인용 특수자료수는 714권으로 나타났고, 대부분의 지역은 1,000권 미만으로 확인되어 장애인용 특수자료수가 매우 적은 것으로 분석되었다(김홍렬 2016). 누구보다 지식정보 접근성이 중요한 취약계층 도서관 인프라는 매우 미약한 상황에 처해 있는 것이다(배경재 2015).

공공도서관을 중심으로 한 도서관 장애인서비스가 쉽게 확산되기 어려운 이유로 기존 장애인도서관 및 복지관 자료실 중심의 도서관서비스 운영 및 공공도서관 장애인 전담사서 등 전문인력의 부재, 공공도서관 시설의 접근성 미확보, 대체자료의 부족 등 여러 가지 이유를 들 수 있겠지만, 그 중 가장 주목할 사항은 일선 도서관에서 장애인이용자에 대한 이해가 부족한 점이다. 특정 도서관 서비스를 개선하고, 한정된

자원을 효과적으로 해당 서비스에 투입하기 위해서는 목표이용자 커뮤니티의 요구사항을 면밀히 분석하고, 이를 근거로 수요가 높은 서비스 요소를 강화시키는 것이 필요하다.

그러나 장애인 이용자는 그 특성상 장애유형이 다양하고 그로 인한 정보요구 또한 상이하여 이와 같은 목표이용자의 분석이 용이하지 않다. 우리나라의 「장애인복지법」에 따르면 2003년부터 장애유형이 15개 범주로 확장되었으며, 장애인복지법 시행령에서 지체장애인, 뇌병변장애인, 시각장애인, 청각장애인, 언어장애인 등 모두 15가지로 장애 유형을 구분하였다. 서비스를 제공하는 도서관 입장에서는 장애 유형에 따라 물리적 장애, 자료적 장애, 의사소통 장애와 같이 도서관 이용 상의 장애 또한 달라지므로, 핵심서비스 대상 이용계층에게서 예상되는 도서관 이용 상의 장애를 달리 판단해야 한다.

따라서 도서관 현장에서는 이와 같은 가변적인 이용자 정보요구를 파악하고 그동안 접해보지 못했던 장애인 이용자 대상의 서비스를 준비하기 위해서 담당사서 대상의 전문화된 교육 프로그램 또는 실무에서 참고할 수 있는 서비스 매뉴얼이 필요하다. 이와 같은 필요성에 의해 국내에서는 2009년 국립장애인도서관지원센터(국립장애인도서관 전신)에서 발간한 도서관을 위한 장애인서비스의 일반적 원칙으로 ‘도서관 장애인서비스 매뉴얼’을 발간한 바 있다. 이 매뉴얼에서 장애인도서관과 관련된 각종 개념과 서비스에 대한 내용이 설명되어 있으며 주요요소의 기준을 달성하기 위한 방법 등을 제시하고 있으나, 아직 도서관 현장에서 적극적으로 활용되지 못하고 있는 실정이다.

이에 본 연구에서는 실제 도서관 현장에서 장

애인서비스를 담당하고 있는 담당자의 의견을 조사하여 기존 도서관 장애인 서비스 매뉴얼의 이용현황 및 활용도·중요도를 파악하고, 매뉴얼의 각 구성요소에 대한 요구도 수준 및 우선순위를 분석하고자 한다. 본 연구를 통해 도출된 결과는 추후 활용도 높은 도서관 장애인서비스의 매뉴얼을 개발하는데 필요한 기초 데이터로 활용될 수 있을 것이다.

1.2 선행 연구

아래에서 도서관 서비스를 위한 매뉴얼 개발과 관련된 연구와 장애인 도서관 서비스의 요소에 대한 이용자 요구를 분석한 기존 연구를 살펴보도록 한다.

그간 국내 도서관, 특히 공공도서관의 서비스와 운영을 내실화하기 위한 매뉴얼이 여러 차례 집필되었으며, 그 연구 과정을 보여준 대표적인 논문은 아래와 같다. 황금숙과 김수경(2008)은 공공도서관에서 운영하고 있는 독서교실 프로그램을 보다 체계적으로 운영하기 위하여 매뉴얼을 개발하였다. 독서교실을 운영 중인 100개 도서관의 사서, 학생, 학부모를 대상으로 설문조사를 실시하였으며 본 논문에서는 사서들의 의견을 종합하여, 독서교실의 운영 방향 재확립, 담당자의 전문성 제고, 지원책 마련, 교육과정 마련과 수혜자 중심의 운영이라는 요구를 분석하였다. 설문분석을 바탕으로 저자들은 독서교실 프로그램 방향을 설정하였으며 상황에 맞는 운영형태를 제시하였다. 독서교실의 운영은 플로우 차팅(Flow-Charting) 기법을 활용하여 기획, 세부운영 계획, 시행, 평가 단계 등 4단계로, 세부 절차는 8단계로 설계하였다. 논문은 각 세

부 절차에 대한 상세한 내용을 소개하였으며, 전체적인 가이드라인과 실무지침서에 대한 필요성을 개진하였다.

곽철완 외(2009)는 공공도서관의 문화프로그램을 모형화하고, 그런 프로그램을 효율적으로 운영하기 위해 수행하여야 할 중요한 단계들을 매뉴얼로 작성하였다. 6개 도서관 담당자와의 면담을 통하여 운영의 상세한 세부사항을 파악하였다. 문화프로그램 모형은 외적요소(프로그램 주제와 형식)와 내적요소(도서관과 주민을 위한 목적, 도구)를 파악하여 각 요소들의 의미와 역할을 밝히는 역할을 하였다. 저자들은 매뉴얼을 프로그램의 기획, 설계, 마케팅, 실행, 평가 단계로 크게 5단계, 세부적으로는 12단계로 나누어 각 단계의 의미와 필요 활동에 대해 상술하였다.

장애인서비스를 지원하기 위해 자원봉사자들이 활용할 수 있는 매뉴얼을 개발하는 단계에 대한 연구도 수행되었다(안인자 외 2010). 저자들은 국내외의 다양한 장애인서비스 자원봉사 매뉴얼의 구성요소를 추출하여 매뉴얼의 요소를 추출하였다. 장애인서비스의 현황을 조사하고 담당자와 이용자와의 면담, 20년 이상의 경력을 가진 전문가 간담회를 통해 장애인을 위한 서비스의 유형을 파악하였다. 대면상담, 입력봉사, 도서관 비방문자 서비스, 이동보조, 보조공학기 서비스 등 다섯 분야에 대해 활동분야, 장애 유형, 목적, 세부 활동 내용과 구성도/구성요소의 정의가 소개되었다.

황금숙과 이영숙(2012)은 국공립 도서관에서 활용할 수 있는 이용자 응대 서비스 매뉴얼을 개발하였다. 도서관 직원과 관리자를 대상으로 설문을 진행하여 이용자 응대 서비스의 문제

점을 파악한 뒤, 이용자 응대와 관련한 다양한 매뉴얼을 분석하여 구성요소를 선정하였다. 해당 연구에서는 도서관의 문제이용자를 응대하는 매뉴얼 모형이 제시되었는데, 지침 항목에 따른 내용이 제시되어 현장 사서들이 대민서비스에 바로 활용할 수 있는 형태로 제시되었다.

매뉴얼 개발을 위한 연구는 대부분 관련 매뉴얼이나 문헌 분석을 통해 주요 요소와 항목을 추출하고, 이용자와 관리자의 설문조사를 통해 서비스 유형을 파악하거나 내용을 선정하는 방식으로 진행되고 있다. 이런 일련의 과정은 기존 매뉴얼에서 다른 중요한 요소와 내용을 이어가게 하고, 직접 매뉴얼을 활용해야 하는 사서나 정보전문가들뿐만 아니라 이용자들의 요구사항을 반영할 수 있는 점이 긍정적으로 해석된다. 그러나 현장과 환경의 변화로 기존의 매뉴얼에서 보강되어야 할 부분이나, 현장에서 제대로 활용되거나 반영되지 않는 요소를 새로이 적용하는데 한계가 있을 수 있다.

도서관의 서비스에 대한 이용자 요구 연구는 그 역사가 오래되었으나 어떤 서비스를 신설하거나 개선, 평가하기 위한 용도가 대부분이다. 장애인 이용자의 요구에 대한 조사는 최근 장애인서비스의 도입과 함께 장애 이용자들이 어떤 요구를 가지고 있는지, 어떤 서비스가 개시되어야 하는지에 대해 집중적으로 연구되고 있다.

장애인 도서관 서비스에 대한 요구를 분석한 정연경과 김성진(2008)의 연구는 이용자들의 요구를 설문으로 조사하여 요구하는 서비스의 형태를 밝히고 있다. 장애인들은 이동도서관서비스, 우편대출 및 회수서비스, 도서관안내책자

및 소식지 우편서비스 등의 원격 서비스를 다수 원하고 있었으며, 우선 개선이 필요한 사항으로 이용안내와 홍보, 편의시설 개선과 최신자료 확보 등을 지적하였다.

심층면접을 통해 장애인 이용자들의 요구를 파악한 연구(정재영, 정혜미 2010)도 진행되었다. 저자들은 장애의 종류에 따라 필요한 편의시설, 자료, 서비스, 인력에 대해 면담지를 구성하여 이용자들의 의견을 수렴하였다. 장애학생들은 장애 이용자를 위한 전용공간 마련, 지속적인 교육의 필요, 서비스 전담인력의 확보, 부서간 연계와 협력을 통한 서비스 지원 등을 요구하며 새로운 서비스를 제안하였다.

장보성(2015)은 청각장애 대학생들을 대상으로 도서관을 어떻게 이용는지, 학업과 일상생활에서 어떤 정보요구가 있는지를 설문조사하여 이용행태와 정보요구의 격차를 분석하였다. 설문의 설명력을 증가시키기 위해서 전문가와 장애 대학생 인터뷰(FGI)도 진행하여 심층적인 자료를 수집하였다. 청각장애 대학생들의 경우는 출신학교, 장애등급, 보장구에 따라 정보수집에 대한 어려움, 도서관 이용, 도서관을 이용하지 않는 이유의 차이가 발견되었다. 최신자료 확충, 도서관 이용자 교육, 도서관 개선 등 서비스와 관련된 정보 요구는 보장구의 착용 여부에 따라 상이하게 나타났다.

이상의 연구에서는 도서관 서비스에 대한 장애인들의 요구를 분석하기 위하여 설문이나 심층면접 방법을 활용하였으며, 연구 참여자들의 요구사항을 서비스 내용으로 추출하는 방법을 주로 사용하였다. 초기 장애인서비스가 도서관에 도입되는 시기에는 장애 이용자들의 요구를 파악하여 서비스를 기획·운영하는 방안이 주

로 연구되고 있는 것을 알 수 있는 반면 도서관 장애인서비스 담당자(사서)를 대상으로 어떤 세부적인 서비스 요소가 현장에서 중요하게 인식되는 지에 대해 진행된 연구는 이루어지지 않았다. 그러나 장애인 서비스가 도서관 현장에 실질적으로 정착되기 위해서는 서비스를 운영하는 집단, 즉 사서들이 어떤 부분의 지침을 필요로 하는지에 대한 연구가 심층적으로 진행될 필요가 있다.

2. 연구의 내용 및 방법

2.1 설문대상

본 연구는 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 이용현황 및 활용도·중요도를 파악하고, 매뉴얼의 각 구성요소에 대한 요구도 수준 및 우선순위를 분석하는데 그 목적이 있다. 따라서 도서관 현장에서 장애인서비스를 담당하고 있는 사서의견을 조사하기 위해 전국의 공공도서관 중 장애인 자료실 및 장애인 코너를 운영 중인 공공도서관 240개관, 전국 장애인도서관 42개관 등을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

2.2 설문방법 및 절차

설문은 <표 1>과 같이 3개 영역, 14개 문항으로 구성하였다.

이 설문은 2016년 6월 17일부터 7월 8일까지 21일간 진행하였다. 장애인 자료실 및 장애인 코너를 운영 중인 공공도서관 240개관, 전국 장애인도서관 42개관 등을 대상으로 설문조사를 안내하고 웹을 통해 조사하는 온라인 서베이 방식을 이용하였다. 설문조사 결과 총 277개 도서관이 설문에 응답하였으며 주요 대상기관 대비 회수율은 90.1%이다.

2.3 요구도 분석방법

매뉴얼 구성요소의 요구도 분석을 위해서 Borich 요구도 분석 모델을 활용하며, 상대적인 우선순위를 평가하기 위해 The Locus for Focus 모델을 활용하였다.

2009년 국립장애인도서관지원센터에서 발간한 '도서관 장애인서비스 매뉴얼'에서는 <표 2>와 같이 총 6개 장의 16개 구성요소로 매뉴얼을 구성하였으며, 이에 본 연구에서는 세부요소인 16개 구성요소를 대상으로 요구도 분석을 시행하였다.

<표 1> 설문지 구성

설문 영역	설문 문항
기본사항	도서관명, 지역, 운영주체, 도서관 장애인서비스 제공 유형
기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼 이용 현황	기존 매뉴얼 인지 여부, 기존 매뉴얼 인지 경로, 기존 매뉴얼에 대한 만족정도, 기존 매뉴얼의 업무 활용정도, 기존 매뉴얼 구성내용 중 개선사항, 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 업무 필요정도, 매뉴얼 보급경로에 대한 선호방법, 매뉴얼 교육방안에 대한 선호방안
기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소의 활용도 및 중요도	기존 매뉴얼 구성요소에 대한 실무 활용도, 기존 매뉴얼 구성요소에 대한 중요도

〈표 2〉 2009년 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소

구분	세부 구성요소
제1장 도서관 장애인서비스의 필요성과 배경	1) 도서관의 장애인서비스의 필요성
	2) 장애유형별 특성과 도서관 장애인서비스
제2장 장애인서비스를 위한 자료	3) 시각장애인을 위한 대체자료
	4) 청각장애인을 위한 대체자료
	5) 장애인서비스를 위한 보조공학기기
	6) 보조공학기기의 종류 및 특징
제3장 장애인을 위한 서비스	7) 서비스운영관리
	8) 서비스/프로그램
	9) 유관기관과의 협력
제4장 장애인서비스를 위한 편의시설	10) 도서관 장애인 편의시설 설치기준
	11) 도서관의 장애인 편의시설 설치 시 고려사항
제5장 웹 접근성 및 유니버설 디자인	12) 웹 접근성의 개념과 특성
	13) 도서관의 장애인서비스에 대한 웹 접근성의 적용
	14) 유니버설 디자인의 개념과 특성
	15) 도서관의 장애인서비스에 대한 유니버설 디자인의 적용
제6장 IFLA 장애인을 위한 도서관 접근 체크리스트	16) 지침의 구성과 내용

일반적으로 ‘요구’란 현재상태(what it is)와 바람직한 상태(what should be)간의 격차를 말하며 요구분석이란 그러한 격차를 확인하고 그것의 본질과 원인을 점검하며 미래의 행동을 위한 우선순위를 찾는 체계적인 행위라고 할 수 있다(Borich 1980). Borich의 요구도 공식은 현재수준인 활용도와 바람직한 수준인 중요도, 두 수준 간의 단순차이만을 비교하는 t검증의 단점을 극복한 모델로 평가받고 있다. Borich 요구도 분석은 차이값들의 합과 바람직한 수준인 중요도의 평균을 곱하고, 이를 전체 사례 수로 나누어 요구도 값을 구하게 되는데, 이를 살펴보면 바람직한 필요수준에 대한 인식이 높을수록, 현재수준에 대한 인식이 낮을수록 요구도의 값은 더욱 높아지게 됨을 알 수 있다.

$$\text{요구도} = \frac{\sum (RL - PL) \times \overline{RL}}{N}$$

RL : 중요도, PL : 활용도, $\overline{RL}$: 중요도 평균, N : 전체 사례수

〈그림 1〉 Borich 요구도 계산공식(Borich 1980)

The Locus for Focus 모델은 요구되는 바람직한 수준과 현재수준에 존재하는 차이를 규명하기 위한 방법(Mink, Shultz and Mink 1991)으로 좌표평면을 활용하여 바람직한 필요수준을 가로축으로, 현재수준과 필요수준의 불일치 정도를 세로축으로 구분하여 각 평균값을 기준으로 4사분면으로 나누고 우선 순위권을 확인하는 방법이다. 여기서 1사분면은 두 수준의 차이값이 평균보다 높고 바람직한 수준 역시 평균값보다 높은 HH분면으로 가장 우선순위가 높은 영역이라고 할 수 있고, 반면에 3사분면은

두 수준의 차이가 평균값보다 낮고 바람직한 수준도 평균보다 낮은 LL분면으로 우선순위가 가장 낮은 영역이라고 할 수 있다.

등의 실무 교육'을 통해 인지한 응답이 21.1%, '기타'가 5.7%, '장서 검색'을 통해 인지한 응답이 0.8% 순으로 낮게 나타나고 있다.

3. 연구의 결과

3.1 설문참여도서관 기본사항

설문참여 도서관을 장애인서비스 제공유형별로 구분하면 공공도서관 장애인열람실 26.4%, 공공도서관 장애인서비스 코너 49.4%, 사립시각장애인도서관(복지관) 7.2%, 청각장애인도서관(복지관) 1.4%, 기타 7.2%, 그리고 장애인서비스 코너 및 열람실이 없는 공공도서관이 8.3%를 차지하였다.

3.2 도서관 장애인서비스 매뉴얼 이용 현황

3.2.1 도서관 장애인서비스 매뉴얼 인지 여부
기존에 발행한 <도서관 장애인서비스 매뉴얼>의 인지 여부에 대한 설문조사 결과 인지하고 있었다는 도서관이 44.4%이며, 인지하지 못한 도서관이 55.6%로 기존의 도서관 장애인서비스 매뉴얼을 인지하지 못한 도서관이 인지한 도서관을 상회하였다.

3.2.2 도서관 장애인서비스 매뉴얼 인지 경로

기존 매뉴얼에 대해 미리 인지하고 있는 도서관에 한하여 그 인지 경로를 질문하였다. 이에 대해 '인터넷 검색'이나 '실무 매뉴얼이나 학술지'를 통해 인지한 응답이 27.6%로 가장 많았으며, '전임자나 동료 사서'나 '워크숍, 연수

3.2.3 도서관 장애인서비스 매뉴얼에 대한 만족정도

기존 매뉴얼의 만족 정도에 대한 설문조사 결과 '매우 만족하는' 도서관이 9.8%, '만족하는' 도서관이 50.4%를 차지하여 전반적으로 만족하는 도서관이 전체의 60.2%를 차지하는 것으로 나타나고 있다. '보통이다'로 응답한 도서관이 39.0%, '만족하지 않는다'로 응답한 도서관은 0.8%로 나타났다.

3.2.4 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 업무 활용정도

기존 매뉴얼을 업무에 활용하고 있는 정도에 대한 설문조사 결과 '매우 자주 활용하는' 도서관이 2.0%, '가끔 활용하는' 도서관이 31.4%를 차지하여 업무에 어느 정도 활용하고 있는 도서관이 전체의 33.4%를 차지하는 것으로 나타나고 있다. 또한 '보통이다'로 응답한 도서관이 39.1%, '잘 사용하지 않는다'로 응답한 도서관은 25.5%로 나타나고 있으며, 전혀 사용하지 않는 도서관도 2.0%에 달하는 것으로 조사되었다. 이로써 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼이 전반적으로 도서관에서 미비하게 활용되고 있는 것으로 파악된다.

3.2.5 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 개선사항

기존 <도서관 장애인서비스 매뉴얼>의 구성 내용 중 개선사항에 대한 조사(2가지 복수응답)에서 '매뉴얼 주요 내용의 확대(서비스, 대체자

료, 편의시설뿐만 아니라 정책수립, 대외협력, 이용자 관리 등 포함)'로 꼽은 응답이 43.9%로 가장 많았으며, '매뉴얼 제작뿐만 아니라 사서가 참여할 수 있는 관련 교육 병행'이 39.0%, '시각, 청각, 지체장애 이외의 다양한 장애유형의 이용자 서비스방법 설명'이 31.7%, '매뉴얼의 내용을 쉽고 상세하게 작성'이 25.2%, '매뉴얼 제작방법 다양화(책자형뿐만 아니라 전자책, 멀티미디어 동영상 등으로 다양화)'가 25.2%, '기타' 4.9% 순으로 개선사항의 우선순위를 꼽고 있다.

이와 같은 결과는 많은 도서관들이 서비스, 대체자료, 편의시설뿐만 아니라 정책수립, 대외협력, 이용자 관리 등을 포함한 매뉴얼 주요내용의 확대를 가장 우선적으로 바라고 있고, 한편으로는 사서가 참여할 수 있는 관련 교육 병행 등을 매뉴얼 제작만큼이나 많이 원하고 있음을 보여주고 있다.

3.2.6 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 업무

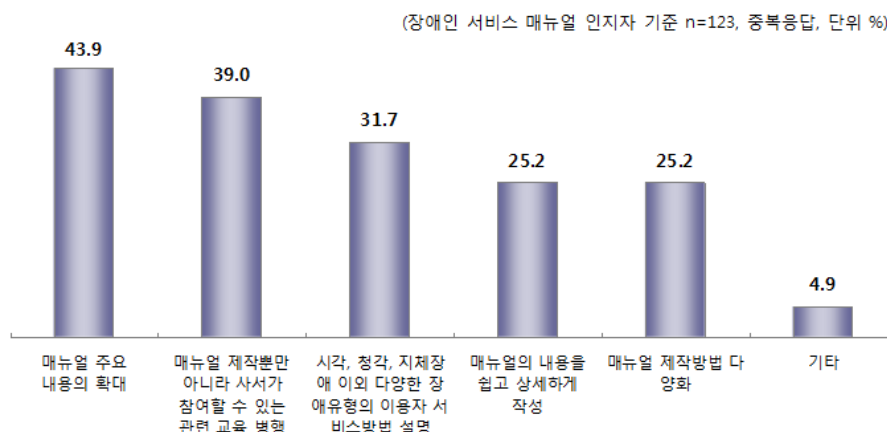
필요정도

기존 매뉴얼에 대해 인지하지 못하고 있는 도

서관에 한해 <도서관 장애인서비스 매뉴얼>이 실제 도서관 업무에 얼마나 필요한지에 대한 설문조사 결과 '매우 필요하다'는 도서관이 11.0%, '필요하다'는 도서관이 57.8%를 차지하여 업무에 '필요하다'라고 인식하는 도서관이 전체의 68.8%를 차지하는 것으로 나타나고 있다. 그리고 '보통이다'로 응답한 도서관이 29.9%, '필요하지 않다'로 응답한 도서관은 1.3%로 조사되었다. 이는 현재에는 매뉴얼에 대해서 인지하지 못하는 도서관이라 할지라도 향후 도서관 업무에서는 도서관 장애인서비스 매뉴얼을 필요로 하는 도서관이 대다수를 차지함을 보여주고 있다.

3.2.7 매뉴얼 보급경로에 대한 선호도

도서관 장애인서비스 매뉴얼의 보급경로 가운데 가장 선호하는 방법에 대한 설문조사(2가지 중 복선택) 결과는 아래와 같다. '국립장애인도서관 홈페이지 공개'(59.2%), '단행본 보급'(56.7%)이 가장 선호하는 방법으로 꼽히고 있고 '전자책 발간(PDF, ePub, DAISY)'(26.4%), '도서관대회 워크숍'(24.2%), '모바일 앱 제공'(17.3%), '보급



〈그림 2〉 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 개선사항

설명회(16.2%) 순으로 높은 선호도를 보이고 있다. 이와 같은 결과는 많은 도서관에서 매뉴얼의 보급경로로서 국립장애인도서관 홈페이지를 통해서 다운로드받거나, 단행본으로 제공받기를 선호함을 보여준다.

3.2.8 매뉴얼 교육방안에 대한 선호방안

도서관 장애인서비스 매뉴얼의 교육방안 가운데 가장 선호하는 방법에 대한 설문조사(2가지 중복선택) 결과는 아래와 같다. '국립중앙도서관 사서교육'(74.7%), '온라인 교육'(54.2%)을 가장 선호하는 방안으로 꼽고 있고, '지자체 사서연수'(28.9%), '전문 세미나'(19.5%), '교육청 또는 학교의 워크숍'(15.2%), '동료나 스터디 그룹'(2.5%), '대학/대학원 과목 수강'(1.8%), '학회'(1.8%), '멘토(동료/전임 사서)'(1.4%) 순으

로 높은 선호를 보이는 방안으로 꼽았다. 이와 같은 결과는 많은 도서관의 장애인서비스 담당 일선 사서들이 매뉴얼의 교육방안으로 국립중앙도서관의 사서교육이나 온라인 교육을 통해 교육받기를 선호함을 보여준다.

3.3 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소의 활용도 및 중요도

3.3.1 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소의 실무활용도(현재수준)

〈표 3〉은 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소('도서관의 장애인서비스의 필요성' 등 16개 항목)의 실무활용도(현재수준)를 분석한 것이다. 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 구성요소의 실무활용도를 평가한 결과, 구성요소

〈표 3〉 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소의 실무활용도 분석

구성요소	현재수준(활용도)	
	평균	표준편차
1) 도서관의 장애인서비스의 필요성	3.63	0.85
2) 장애유형별 특성과 도서관 장애인서비스	3.62	0.92
3) 시각장애인을 위한 대체자료	3.60	0.90
4) 청각장애인을 위한 대체자료	3.35	1.02
5) 장애인서비스를 위한 보조공학기기	3.54	1.02
6) 보조공학기기의 종류 및 특징	3.54	1.01
7) 서비스운영관리	3.63	0.90
8) 서비스/프로그램	3.64	0.89
9) 유관기관과의 협력	3.59	1.00
10) 도서관 장애인 편의시설 설치기준	3.85	0.83
11) 도서관의 장애인 편의시설 설치 시 고려사항	3.85	0.84
12) 웹 접근성의 개념과 특성	3.51	0.92
13) 도서관의 장애인서비스에 대한 웹 접근성의 적용	3.50	0.93
14) 유니버설 디자인의 개념과 특성	3.42	0.91
15) 도서관의 장애인서비스에 대한 유니버설 디자인의 적용	3.43	0.90
16) 지침의 구성과 내용	3.52	0.84

중 '도서관 장애인 편의시설 설치기준'(3.85), '도서관의 장애인 편의시설 설치 시 고려사항'(3.85), '서비스/프로그램'(3.64) 구성요소 순으로 실무활용도가 높게 나타났다. 반면에 '청각장애인을 위한 대체자료'(3.35), '유니버설 디자인의 개념과 특성'(3.42), '도서관의 장애인서비스에 대한 유니버설 디자인의 적용'(3.43) 구성요소 순으로 낮은 실무활용도를 보여주었다.

3.3.2 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소의 중요도(필요수준)

〈표 4〉는 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소의 중요도(필요수준)를 분석한 것이다. 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 구성요소의 중요도 평가 결과, 구성요소 중 '도서관의 장애인 편의시설 설치 시 고려사항'(3.98), '도

서관 장애인 편의시설 설치기준'(3.97), '장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스'(3.96) 구성요소 순으로 중요도가 높게 나타났다. 반면에 '청각장애인을 위한 대체자료'(3.67), '유니버설 디자인의 개념과 특성'(3.61), '도서관의 장애인서비스에 대한 유니버설 디자인의 적용'(3.63) 구성요소 순으로 낮은 중요도를 보여주었다.

3.4 도서관 장애인서비스 구성요소에 대한 요구도 분석

도서관 장애인서비스를 담당하는 일선 기관의 담당자가 인식하는 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소에 대한 요구를 살펴보면, 〈표 5〉와 같이 모든 구성요소에 있어서 현재수준(실무활용도)과 필요수준(중요도)에서 통계

〈표 4〉 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소의 중요도 분석

구성요소	필요수준(중요도)	
	평균	표준편차
1) 도서관의 장애인서비스의 필요성	3.90	0.75
2) 장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스	3.96	0.74
3) 시각장애인을 위한 대체자료	3.88	0.78
4) 청각장애인을 위한 대체자료	3.67	0.86
5) 장애인서비스를 위한 보조공학기기	3.82	0.82
6) 보조공학기기의 종류 및 특징	3.78	0.80
7) 서비스운영관리	3.87	0.77
8) 서비스/프로그램	3.89	0.80
9) 유관기관과의 협력	3.86	0.82
10) 도서관 장애인 편의시설 설치기준	3.97	0.81
11) 도서관의 장애인 편의시설 설치 시 고려사항	3.98	0.79
12) 웹 접근성의 개념과 특성	3.68	0.84
13) 도서관의 장애인서비스에 대한 웹 접근성의 적용	3.73	0.83
14) 유니버설 디자인의 개념과 특성	3.61	0.87
15) 도서관의 장애인서비스에 대한 유니버설 디자인의 적용	3.63	0.85
16) 지침의 구성과 내용	3.75	0.79

〈표 5〉 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소에 대한 Borich 요구도 분석 결과

구분	차이			Borich 요구도	우선 순위
	평균	표준편차	t값		
1) 도서관의 장애인서비스의 필요성	0.27	0.81	4.502***	1.037	6
2) 장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스	0.35	0.84	5.631***	1.369	1
3) 시각장애인을 위한 대체자료	0.28	0.77	4.909***	1.073	4
4) 청각장애인을 위한 대체자료	0.32	0.83	5.394***	1.191	2
5) 장애인서비스를 위한 보조공학기기	0.29	0.83	4.751***	1.097	3
6) 보조공학기기의 종류 및 특징	0.24	0.91	3.614***	0.905	9
7) 서비스운영관리	0.24	0.88	3.737***	0.926	8
8) 서비스/프로그램	0.25	0.83	4.043***	0.952	7
9) 유관기관과의 협력	0.27	1.00	3.718***	1.047	5
10) 도서관 장애인 편의시설 설치기준	0.12	0.77	2.185*	0.486	16
11) 도서관의 장애인 편의시설 설치 시 고려사항	0.13	0.75	2.425*	0.529	15
12) 웹 접근성의 개념과 특성	0.17	0.96	2.430*	0.626	14
13) 도서관의 장애인서비스에 대한 웹 접근성의 적용	0.23	0.98	3.292**	0.873	10
14) 유니버설 디자인의 개념과 특성	0.19	0.93	2.811**	0.691	13
15) 도서관의 장애인서비스에 대한 유니버설 디자인의 적용	0.21	0.92	3.086**	0.753	12
16) 지침의 구성과 내용	0.23	0.86	3.635***	0.858	11

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

적으로 유의미한 차이가 나타났다. 장애인서비스 담당자가 인식하는 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼 16가지 구성요소에 대한 Borich의 요구도를 산출한 결과, ‘장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스’에 대한 요구도가 1.369로 가장 높았다. 이어서 ‘청각장애인을 위한 대체자료’(요구도 1.191), ‘장애인서비스를 위한 보조공학기기(요구도 1.097)의 순으로 해당 구성요소에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

이는 ‘장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스’ 세부 구성요소가 필요수준과 현재수준의 차이가 가장 크게 나타났기 때문이며, ‘장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스’, ‘청각장애인을 위한 대체자료’ 구성요소 등은 향후 도서관 장애인서비스의 수행 환경과 담당자들의 특성을 면밀히 파악하여 매뉴얼 활용을 위한

방안을 심층적으로 검토할 필요가 있음을 의미한다. 이외에 네 번째 요구도 우선순위는 ‘시각장애인을 위한 대체자료’ 구성요소이고, 그 다음으로는 ‘유관기관과의 협력’, ‘도서관의 장애인서비스의 필요성’, ‘서비스/프로그램’ 순서로 나타났다.

〈표 6〉은 도서관 장애인서비스를 담당하는 일선 기관의 응답자 중 4개 서비스 제공기관 유형별로 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소에 대한 요구도를 분석한 것이다. 4개 제공기관의 장애인서비스 담당자가 인식하는 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 16가지 구성요소에 대한 Borich의 요구도 및 우선순위를 산출한 결과, 공공도서관 장애인열람실에서는 ‘장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스’에 대한 요구도가 1.790으로 가장 높게 나타나고 있

〈표 6〉 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소에 대한 기관유형별 Borich 요구도 분석 결과

구분	공공도서관 장애인 열람실		공공도서관 장애인 서비스 코너		시립시각장애인 도서관(복지관)		청각장애인도서관(복지관)	
	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위
1) 도서관 장애인서비스의 필요성	1.068	12	1.157	2	0.390	12	0.975	10
2) 장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스	1.790	1	1.175	1	0.990	6	0.000	16
3) 시각장애인을 위한 대체자료	1.382	5	0.640	8	1.746	3	1.940	7
4) 청각장애인을 위한 대체자료	1.408	3	0.887	3	1.652	4	1.835	9
5) 장애인서비스를 위한 보조공학기기	1.413	2	0.798	5	0.955	7	2.865	3
6) 보조공학기기의 종류 및 특징	1.398	4	0.498	12	0.756	9	1.890	8
7) 서비스운영관리	1.219	7	0.638	9	1.161	5	0.968	11
8) 서비스/프로그램	1.332	6	0.342	14	2.140	1	1.945	6
9) 유관기관과의 협력	1.216	8	0.679	7	2.123	2	0.965	12
10) 도서관 장애인 편의시설 설치기준	1.088	11	-0.087	16	0.397	11	2.978	2
11) 도서관 장애인 편의시설 설치 시 고려사항	1.145	9	0.000	15	0.199	15	2.985	1
12) 웹 접근성의 개념과 특성	0.907	14	0.445	13	0.368	14	0.920	13
13) 도서관 장애인서비스에 대한 웹 접근성의 적용	0.920	13	0.861	4	0.373	13	2.798	5
14) 유니버설 디자인의 개념과 특성	0.841	16	0.555	11	0.722	10	0.903	15
15) 도서관 장애인서비스에 대한 유니버설 디자인 적용	0.895	15	0.598	10	0.908	8	0.908	14
16) 지침의 구성과 내용	1.130	10	0.742	6	0.000	16	2.813	4

고, ‘장애인서비스를 위한 보조공학기기’(요구도 1.413), ‘청각장애인을 위한 대체자료’(요구도 1.408), ‘보조공학기기의 종류 및 특징’(요구도 1.398)의 순으로 해당 구성요소에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

또한 공공도서관 장애인서비스 코너에서는 ‘장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스’에 대한 요구도가 1.175로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관의 장애인서비스의 필요성’(요구도 1.157), ‘청각장애인을 위한 대체자료’(요구도 0.887), ‘도서관의 장애인서비스에 대한 웹 접근성의 적용’(요구도 0.861)의 순으로 해당 구성요소에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

시립시각장애인도서관(복지관)에서는 ‘서비스/프로그램’에 대한 요구도가 2.140로 가장 높게 나타나고 있고, ‘유관기관과의 협력’(요구도 2.123), ‘시각장애인을 위한 대체자료’(요구도 1.746), ‘청각장애인을 위한 대체자료’(요구도 1.652)의 순으로 해당 구성요소에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

청각장애인도서관(복지관)에서는 ‘도서관의 장애인 편의시설 설치 시 고려사항’에 대한 요구도가 2.985로 가장 높게 나타나고 있고 ‘도서관 장애인 편의시설 설치기준’(요구도 2.978), ‘장애인서비스를 위한 보조공학기기’(요구도 2.865), ‘지침의 구성과 내용’(요구도 2.813)의 순으로 해당 구

성요소에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

먼저 공공도서관 장애인열람실과 공공도서관 장애인서비스 코너 등 공공도서관의 장애인서비스 업무 담당자는 '장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스', '도서관의 장애인서비스의 필요성' 구성요소 등 주로 '도서관 장애인서비스의 필요성과 배경' 영역의 구성요소에 대한 높은 요구도를 보여주고 있고, 사립시각장애인도서관(복지관)과 청각장애인도서관(복지관) 등 장애인도서관의 업무 담당자는 '서비스/프로그램', '유관기관과의 협력', '도서관의 장애인 편의시설 설치 시 고려사항', '도서관 장애인 편의시설 설치기준' 구성요소 등 주로 '장애인을 위한 서비스'와 '장애인서비스를 위한 편의시설' 영역의 구성요소에 높은 요구도를 보여주고 있음이 파악되었다. 이는 각 도서관 장애인서비스 기관유형별로 업무 성격, 이용자 유형 등에서 차이가 있기 때문이며, 매뉴얼 구성요소의 요구도 또한 그에

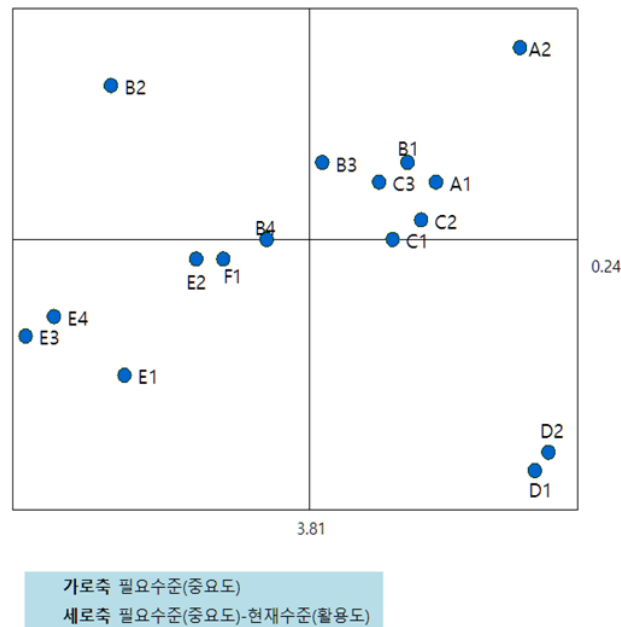
따라 차이를 나타내고 있는 것으로 분석된다.

3.5 도서관 장애인서비스 구성요소에 대한 우선순위 분석

The Locus for Focus 모델을 활용하여 도서관 장애인서비스를 담당하는 일선 기관의 담당자가 인식하는 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼 구성요소에 대한 요구도 및 우선순위를 분석한 결과는 <표 7> 및 <그림 3>과 같다. 장애인서비스 담당자가 인식하는 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼 세부 구성요소에 대한 필요수준의 평균은 3.81이고, 불일치 수준은 평균 0.24로 나타났다. 필요수준을 x축, 불일치 수준을 y축으로 하여 제4사분면으로 구분하여 보면, 제1사분면에 해당하는 구성요소들이 필요수준에 대한 인식이 높고, 불일치 수준이 높아 우선적으로 고려되어야 하는 것들이다.

<표 7> The Locus for Focus 모델을 활용한 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 구성요소 우선순위 도출

분면	기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 구성요소
1사분면 (HH)	A1: 도서관의 장애인서비스의 필요성 A2: 장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스 B1: 시각장애인을 위한 대체자료 B3: 장애인서비스를 위한 보조공학기기 C1: 서비스운영관리 C2: 서비스/프로그램 C3: 유관기관과의 협력
2사분면 (LH)	B2: 청각장애인을 위한 대체자료 B4: 보조공학기기의 종류 및 특징
3사분면 (LL)	E1: 웹 접근성의 개념과 특성 E2: 도서관의 장애인서비스에 대한 웹 접근성의 적용 E3: 유니버설 디자인의 개념과 특성 E4: 도서관의 장애인서비스에 대한 유니버설 디자인의 적용 F1: 지침의 구성과 내용
4사분면 (HL)	D1: 도서관 장애인편의시설 설치기준 D2: 도서관의 장애인편의시설 설치 시 고려사항



〈그림 3〉 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 구성요소에 대한
The Locus for Focus 모델 분석 결과

제1사분면에 포함되는 기존 도서관 장애인 서비스 매뉴얼의 구성요소는 '도서관의 장애인 서비스의 필요성', '장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스', '시각장애인을 위한 대체자료', '장애인서비스를 위한 보조공학기기', '서비스운영관리', '서비스/프로그램', '유관기관과의 협력'으로 총 7개의 구성요소가 해당된다. 이로써 '도서관의 장애인서비스의 필요성', '장애유형별 특성과 도서관의 장애인서비스', '시각장애인을 위한 대체자료', '장애인서비스를 위한 보조공학기기', '서비스운영관리', '서비스/프로그램', '유관기관과의 협력' 구성요소는 The Locus for Focus 모델의 우선순위 도출방법에 따라 기존 도서관 장애인서비스 매뉴얼에서 상대적으로 요구가 높은 주요 구성요소로 분석되었다.

4. 논 의

기존에 장애인서비스를 제공한 경험이 없는 일선 공공도서관의 경우, 소속 커뮤니티의 장애인이용자를 대상으로 어떤 서비스전략을 수립해야 할지 도움을 얻기 위해서는 관련 교육 프로그램을 제공하거나, 일선에서 효과적으로 활용할 수 있는 매뉴얼을 제공하는 것이 우선적이다. 그러나 본 연구의 결과 기존의 도서관 장애인서비스 매뉴얼이 현장에서 효과적으로 활용되고 있지 않다는 것이 밝혀졌다.

무려 55.6%의 담당자들이 도서관 장애인서비스 매뉴얼이 존재하는지조차 모르고 있었으며, 기존에 매뉴얼의 존재를 알고 있는 담당자라고 할지라도 업무에 어느 정도 활용하고 있

는 도서관이 전체의 33.4%를 차지하는 것은 매뉴얼의 본래 목적을 달성하고 있지 못함을 의미한다.

매뉴얼이 실제로 현장에서 활용되지 않고 있다는 점은 매뉴얼의 질적 개선과 함께 홍보가 강화되어야 함을 시사하는데, 이와 관련한 매뉴얼 개선사항에 대한 조사문항에서 '매뉴얼 주요 내용의 확대'로 꼽은 응답이 43.9%로 가장 많았으며, '매뉴얼 제작뿐만 아니라 사서가 참여할 수 있는 관련 교육 병행'이 39.0%, '시각, 청각, 지체장애 이외의 다양한 장애유형의 이용자 서비스방법 설명'이 31.7%를 차지하였다. 도서관 장애인서비스는 그 특성상 매뉴얼의 구성내용이 대체자료, 보조공학기기, 장애유형별 서비스·프로그램, 편의시설을 다루는 등 그 내용이 매우 전문적인데 비해 텍스트 기반의 매뉴얼 자료만으로는 서비스에 대한 깊은 이해를 도출하기가 어려운 특성이 있다. 따라서 매뉴얼뿐만 아니라 충분한 해설을 제공하는 전문가의 멀티미디어 동영상 교육자료 제공, 장애인서비스 전문가의 상담 서비스 제공 등 매뉴얼을 중심으로 더욱 충분한 이해를 제공할 수 있는 다양한 방법이 활용될 필요가 있음을 의미한다.

본 연구에서 수행된 요구도 분석결과는 도서관 장애인서비스를 현장에 적용할 시 복합적인 특성을 두드러지게 보여준다. 시각·청각·지체 등 여러 유형의 장애인 이용자를 지역 도서관에서 모두 만족시킬 수는 없기 때문에 특정 지역에서 중심으로 제공해야 할 장애인 이용자를 설정하고, 지역에 거주하는 장애인 이용자의 고유한 요구에 적합하도록 장애인 서비스 및 프로그램을 설계해야 한다. 더군다나 현재 도서관 장애인서비스를 제공하는 기관이 공공

도서관뿐만 아니라, 장애인도서관(복지관)이 함께 공존하고 있기 때문에 양 기관의 서비스 요구도와 우선순위가 기관의 특성상 다르게 나타난다. 예를 들어 본 연구에서는 공공도서관 장애인열람실과 공공도서관 장애인서비스 코너 등 공공도서관의 장애인서비스 업무 담당자는 주로 '도서관 장애인서비스의 필요성과 배경' 영역의 구성요소에 대한 높은 요구도를 보여주고 있고, 사립시각장애인도서관(복지관)과 청각장애인도서관(복지관) 등 장애인도서관의 업무 담당자는 주로 '장애인을 위한 서비스'와 '장애인서비스를 위한 편의시설' 영역의 구성요소에 높은 요구도를 보여주고 있음이 파악되었다. 이는 공공도서관의 경우 장애인서비스에 대한 조직 내 이해도가 낮은 편이고, 장애인서비스 관련 도서관 자원 투입에 대한 의사결정이 쉽지 않기 때문에 지역 도서관 수준에서 도서관 장애인서비스의 중요성 및 필요성에 대해 내부 직원이 이해하는 절차가 필요할 것이기 때문이다. 반면 복지관 소속 장애인도서관은 복지관으로서의 기관 특성상 도서관서비스보다는 복지관서비스가 우선순위에 있기 때문에 장애인을 위한 도서관서비스 및 프로그램에 대한 정보요구가 상대적으로 높은 것으로 이해할 수 있을 것이다.

5. 결 론

도서관 장애인서비스 매뉴얼 이용현황과 함께 매뉴얼 구성요소의 요구도 및 우선순위를 파악한 결과, 아래와 같이 도서관 장애인서비스 매뉴얼 개발 시 반영할 수 있는 개선점을 도

출할 수 있다.

첫째, 도서관 장애인서비스 매뉴얼의 구성요소의 실무활용도를 평가한 결과, 구성요소 중 '도서관 장애인 편의시설 설치기준'(3.85), '도서관의 장애인 편의시설 설치 시 고려사항'(3.63), '서비스/프로그램'(3.64) 구성요소 순으로 실무 활용도가 높게 나타났다. 이는 매뉴얼 제작 시 해당 요소를 실무적으로 도움 받을 수 있도록 매우 상세히 기술해야 할 필요가 있음을 의미한다. 특히 '편의시설 설치'와 관련된 사항은 도서관 규모별로, 해당 도서관이 중요하게 생각하는 장애유형의 특성별로 갖출 수 있는 편의시설의 범위와 유형을 안내할 필요가 있다.

둘째, 매뉴얼의 구성요소에 대한 요구도 분석은 도서관의 유형별로 해석을 달리 하여야 한다. 공공도서관 장애인열람실 및 장애인서비스 코너, 시립시각장애인도서관(복지관), 청각장애인도서관(복지관) 등 기관유형별로 업무 성격, 이용자 유형 등에서 차이가 있기 때문이며, 매뉴얼 구성요소의 요구도 또한 그에 따라 차이를 나타내고 있기 때문이다.

셋째, 도서관 장애인서비스 매뉴얼에 대한 낮은 인지도 및 활용도를 제고하기 위한 다양

한 방안을 강구해야 한다. 매뉴얼을 질적으로 보완하여 개발하더라도 실제로 활용도가 낮으면 매뉴얼의 목적을 달성했다고 보기 어렵다. 정보취약계층으로서 장애인서비스의 중요성을 일선 도서관에 확산시키고, 인식 확산이 실제적인 도서관 서비스 개발로 실체화되기 위해서는 매뉴얼 발간을 도서관 장애인서비스 활성화를 위한 하나의 구분된 사업으로 여기기보다는 전문사서 양성을 위한 전제조건으로 삼고 매뉴얼을 기반으로 한 후속 사업을 활발히 전개할 필요가 있다. 따라서 전자책 발간, 해설 동영상 제공, 매뉴얼 보급 설명회 개최, 모바일 앱 제공 등 다양한 채널로 매뉴얼의 내용을 보급하고 홍보할 것을 고려하여야 한다. 또한 도서관 장애인서비스 관련 해외 매뉴얼 사례를 비교·분석하여 기존에 부족했던 유용한 내용을 반영하는 것이 필요하다.

본 연구에서는 도서관 장애인서비스 매뉴얼 이용실태를 조사하고 개선점을 도출하기 위해 현장도서관의 서비스제공자, 즉 담당사서의 의견을 조사하였으나, 추후 서비스의 직접 수혜자인 장애유형별 이용자의 의견을 조사하여 반영할 필요가 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 박철완 외. 2009. 공공도서관 문화프로그램 모형 및 운영매뉴얼에 관한 연구. 『한국비블리아학회지』, 20(1): 197-208.
- [2] 국립중앙도서관. 2017. 『전국 도서관 장애인서비스 현황조사』. 서울: 국립중앙도서관.
- [3] 국립중앙도서관·장애인도서관지원센터. 2009. 『도서관장애인서비스 매뉴얼』. 서울: 국립장애인도서관지원센터.

- [4] 김홍렬. 2016. 도서관통계에 나타난 정보취약계층의 지표 분석. 『한국문헌정보학회지』, 50(3): 193-214.
- [5] 배경재. 2015. 공공도서관 장애인서비스 기준의 현황 및 과제. 『한국문헌정보학회지』, 49(4): 379-400.
- [6] 안인자 외. 2010. 공공도서관 장애인서비스 자원봉사자 활동매뉴얼 개발 연구. 『한국비블리아학회지』, 21(1): 131-148.
- [7] 장보성. 2015. 청각장애 대학생의 도서관 이용행태와 정보요구에 대한 연구. 『정보관리학회지』, 32(1): 297-316.
- [8] 정연경, 김성진. 2008. 장애인의 도서관 서비스 이용 및 요구에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 301-323.
- [9] 정재영, 정혜미. 2010. 장애인 이용자의 요구분석을 통한 대학도서관 서비스 개선방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 41(2): 189-207.
- [10] 황금숙, 김수경. 2008. 공공도서관 독서교실 프로그램 운영을 위한 매뉴얼 개발 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(1): 233-251.
- [11] 황금숙, 이영숙. 2012. 국립 및 공공도서관 이용자 응대서비스 매뉴얼 개발에 관한 연구. 『정보관리학회지』, 29(4): 25-42.
- [12] Borich, G. 1980. "A Needs Assessment Model for Conducting Follow-up Studies," *Journal of Teacher Education*, 31(1): 39-42.
- [13] Mink, O. G., Shultz, J. M. and Mink, B. P. 1991. *Developing and Managing Open Organizations: A Model and Method for Maximizing Organizational Potential*. Austin: Somerset Consulting Group.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kwak, Chul-Wan et al. 2009. "A Study of the Model and Program Manual of Public Library Cultural Programs," *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 20(1): 197-208.
- [2] National Library of Korea. 2017. *National Library Disability Services Survey*. Seoul: National Library of Korea.
- [3] National Library Supporting Center for the Disabled of Korea · National Library of Korea, Korean Library Association. 2009. *Manual for Library Service for the Disabled*. Seoul: National Library Supporting Center for the Disabled of Korea.
- [4] Kim, Hong-Ryul. 2016. "Analysis of Indicators for Information-Poor shown in Library Statistics," *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(3): 193-214.

- [5] Bae, Kyung-Jae. 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.
- [6] Ahn, In-Ja et al. 2010. "Development of an Operating Manual on the Voluntary Activity to the Library Services with Disabled People in the Public Libraries." *Journal of the Korean Bibliography Society for Library and Information Science*, 21(1): 131-148.
- [7] Jang, Bo Seong. 2015. "An Analysis on Information Seeking Behavior and Needs of Hearing Impaired College Students." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 32(1): 297-316.
- [8] Chung, Yeon-Kyoung and 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): 301-323.
- [9] Chung, Jae-Young and Jeong, Hye-Mi. 2010. "Improvement Plan for Library Services Through the Disabled Users' Needs Analysis in University Library." *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 41(2): 189-207.
- [10] Hoang, Gum-Sook and Kim, Soo-Kyoung. 2008. "A Study on the Development of Manual for 'Reading Classroom' Program in Public Libraries." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 42(1): 233-251.
- [11] Hoang, Gum-Sook and Lee, Young-Sook. 2012. "A Study on Developing a Manual for User Service of National and Public Library." *Journal of the Korean Society for Information Management*, 29(4): 25-42.