

# 공공도서관 장애인 서비스에 관한 이해 관계자 요구 분석 연구\*

## A Study on Needs Analysis of Stakeholders in Public Library Service for Persons with Disabilities

김 보 일 (Bo il Kim)\*\*

### 〈 목 차 〉

I. 서 론	IV. 공공도서관 장애인 서비스 요구 분석 결과
II. 공공도서관 장애인 서비스 분석	V. 결론 및 제언
III. 연구 설계	

**요 약:** 이 연구는 공공도서관 장애인 서비스와 관련한 이해 관계자를 대상으로 요구 분석하여 개선 방안을 제언하는데 목적이 있다. 이를 위해 공공도서관 장애인 서비스 현황 분석과 공공도서관 서비스 수혜자인 장애인과 서비스 제공자인 담당 직원을 대상으로 IPA 분석과 FGI를 진행하여 이해 관계자 요구 분석을 하였다. 그 결과 공공도서관 장애인 서비스 현황에서는 장애인 이용자, 장애인 서비스 관련 예산, 장애인용 특수자료 등에서 매우 열악한 수준으로 나타났다. 공공도서관의 장애인 서비스 요구 분석에서는 IPA 분석 결과 정책 차원의 개선과 이용자 요구를 반영하여 통합형 프로그램 운영이 필요한 것으로 나타났으며, FGI 분석 결과에서는 장애인과 비장애인 그리고 직원 등 상호 간의 장애인식 개선이 필요하며, 공공도서관의 서비스를 장애인 이용자도 보편적으로 이용할 수 있도록 이용 안내와 홍보가 필요한 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 공공도서관 장애인 서비스 개선을 위한 기본 방향을 다음과 같이 제안하였다. 첫째, 공공도서관 서비스 대상으로서 '장애인'을 핵심 이용자 계층으로 수용, 둘째, 장애 유형별 다각화한 맞춤형 서비스 개발, 셋째, 보편적 공공도서관 서비스에 기반한 장애인 서비스 디자인 적용의 필요성과 유니버설디자인을 적용한 방향으로의 전환이다.

**주제어:** 공공도서관, 장애인 서비스, 이해 관계자, 요구 분석, 유니버설디자인

**ABSTRACT:** The purpose of this study is to suggest how to improve the public library service for the disabled, by analyzing stakeholders' needs for it. To this end, it analyzed stakeholders' needs, by conducting an analysis on the current condition of the public library service for the disabled, and IPA on and FGI with the disabled, beneficiaries of the service and service provides, employees in charge of it. The findings show that the current condition of the public library service for the disabled is very poor in terms of disabled users, budget for the service for the disabled and special data for the disabled. For the analysis on the needs for the service for the disabled, the results of IPA suggest that it is necessary to improve relevant policies and manage integrated programs reflecting users' needs, and those of FGI indicate that perceptions on disability need to be improved among the disabled, the non-disabled and employees, and that the usage guidance and publicity are required for disabled users to generally use the public library service.

**KEYWORDS:** Public Library, Service for Persons with Disabilities, Stakeholders, Needs Analysis, Universal Design

\* 이 논문은 2022학년도 한남대학교 학술연구비 지원에 의하여 연구되었음.

\*\* 한남대학교 문헌정보학과 조교수(kimboil1979@hnu.kr / ISNI 0000 0004 6815 1032)

• 논문접수: 2022년 11월 21일 • 최초심사: 2022년 12월 4일 • 게재확정: 2022년 12월 15일  
• 한국도서관·정보학회지, 53(4), 45-69, 2022. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.53.4.202212.45>

※ Copyright © 2022 Korean Library and Information Science Society  
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>) which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided that the article is properly cited, the use is non-commercial and no modifications or adaptations are made.

## I. 서론

2006년 『도서관법』 제정을 통해 도서관의 책무로서 국민이 신체적·지역적·경제적·사회적 여건에 관계없이 공평한 도서관 서비스를 제공받을 수 있도록 지식정보격차를 해소하기 위한 조치를 규정하게 되면서 공공도서관에서의 장애인 서비스가 더욱 중요해졌다. 이에 공공도서관은 모든 지역 주민을 위한 보편적인 도서관 서비스를 제공해야 하는 목적을 지향하고 있으며, 이를 위해 장애 유무에 관계없이 모든 이용자에 대하여 동등하게 도서관 서비스가 제공되도록 노력하고 있다.

그러나 국립장애인도서관에서 격년으로 조사하고 있는 『2019 도서관 장애인서비스 현황조사』와 『국가도서관통계시스템』을 통해 공공도서관 장애인 서비스 관련 현황을 살펴보면 도서관 공간과 시설, 대체자료, 독서보조기기, 독서문화프로그램, 편의시설, 예산, 인력 등 대부분의 장애인 서비스를 위한 영역에서 상당히 취약함을 나타내고 있다. 이러한 문제는 장애인 이용자가 공공도서관을 이용하지 않는 비이용 요인으로 작용되고 있다(서울도서관, 2020, 222-224). 이는 곧 장애인의 공공도서관 이용 단절로 이어지며, 공공도서관에서는 장애인의 이용 저조에 따른 장애인 서비스 축소라는 상호 간 괴리감으로 형성되어 공공도서관 장애인 서비스의 취약함을 가중시키는 요인으로 작용되고 있다. 즉, 서비스 수혜자인 장애인과 서비스 제공자인 도서관의 요구가 상이하여 공공도서관의 장애인 서비스가 더욱 취약해지고 있는 것이다.

이와 관련하여 공공도서관의 장애인 서비스 개선을 위해 많은 연구들이 진행되고 있으며, 그 가운데 실증적 연구로서 공공도서관 장애인 서비스 개선을 위한 문제 해결 및 서비스 예측을 위한 방법으로 이해 관계자인 장애인(보호자) 또는 도서관(직원)을 대상으로 하는 요구 분석 연구가 상당히 활발하게 연구되고 있다. 주요 연구로 노영희·안인자·박미영(2011), 배경재(2019), 오선경(2010), 오선경·이지연(2011), 이정연·김현애(2021), 이정은·박현옥(2020), 이정은·서선진·박현옥(2013), 표윤희 외(2013) 등은 서비스 수혜자인 장애인 당사자 또는 보호자인 부모를 대상으로 설문조사, 심층인터뷰, 전화면접 등의 방법을 통해 요구 조사를 진행하고 그 결과를 바탕으로 공공도서관 장애인 서비스 개선을 위한 방안을 제안하고 있다. 또한, 송경진·이정은·손지영(2013), 이정은(2022), 표윤희(2014)는 서비스 제공자인 도서관 즉 담당 직원인 사서를 대상으로 설문조사, 표적집단인터뷰(Focus Group Interview, 이하 'FGI'라 함) 등을 통해 공공도서관 장애인 서비스 개선을 위한 방안을 제안하고 있다. 그러나 강숙희(2009)와 이정은(2022) 등의 연구에서와 같이 공공도서관 장애인 서비스를 위해서는 서비스 제공자인 도서관(직원) 입장에서 뿐만 아니라 장애인(보호자)에 대한 이해를 바탕으로 이해 관계자의 입장을 함께 고려하여 제공되어야 한다. 즉, 공공도서관 장애인 서비스에 대해 이해 관계자인 장애인(보호자)과 도서관(직원) 상호 간의 상이함을 줄이고 개선을 통한 이용 활성화를 위해서는 선행연구에서와 같이 요구 분석을 통한 연구 방법을 활용하되 대상에 있어 이해 관계자를 함께 조사하여 요구 분석을 바탕으로 개선

방안을 모색하는 것이 필요하다.

따라서 이 연구에서는 공공도서관 장애인 서비스 개선 방안을 모색하기 위해 이해 관계자인 장애인과 도서관 담당 직원을 대상으로 동시에 요구 조사를 실시하여 결과 분석을 바탕으로 공공도서관 장애인 서비스 개선 방안을 제안하고자 한다. 현재까지의 선행연구에서는 공공도서관 장애인 서비스 수혜자인 장애인과 제공자인 도서관(담당 직원)에 대한 요구 조사가 함께 이루어진 연구가 없었으며, 장애 유형별에 따라 세분화한 요구 조사 연구 또한 미비한 것으로 조사된다. 이에 이 연구를 통해 제안하는 공공도서관 장애인 서비스 개선방안은 이해 관계자인 장애인과 담당 직원 대상 요구 조사를 함께 진행하여 비교 분석한 결과를 바탕으로 제안하는 것으로 상호 간 요구의 차이에 따른 상이함을 줄임으로써 보다 실증적인 연구 결과로서의 의의가 있을 것으로 사료된다.

연구 수행을 위한 방법으로 공공도서관 장애인 서비스 현황 분석, 장애인 및 담당 직원 요구 조사로 IPA(Importance-Performance Analysis, 이하 'IPA'라 함) 분석, 델파이 조사(Delphi Technique) 분석을 진행하였으며, 그 결과를 분석하여 공공도서관 장애인 서비스 방안을 제안하였다.

## II. 공공도서관 장애인 서비스 분석

공공도서관 장애인 서비스를 분석하기 위해 공공도서관 장애인 서비스 현황과 공공도서관 장애인 서비스 사례를 조사·분석하였다. 공공도서관 장애인 서비스 현황은 국립장애인도서관에서 『도서관 장애인서비스 현황조사』를 통해 2007년부터 격년으로 조사하고 있으나 2021년 조사부터는 공공도서관에 대한 조사를 실시하지 않고 장애인도서관에 대한 조사만 하고 있다. 이에 데이터의 최신성과 추이를 살펴보기 위해 국립장애인도서관의 『도서관 장애인서비스 현황조사』는 배제하고 「국가도서관통계시스템」 내 공공도서관의 장애인 관련 이용자, 장서, 예산 등의 현황을 분석하였다. 다만, 우리나라 공공도서관의 장애인 서비스와 관련한 추이를 살펴보기 위해 최근 5년(2017년~2021년) 동안의 현황을 분석하였다. 또한, 공공도서관 장애인 서비스의 현황적 분석을 보완하기 위해 사례를 분석하였다. 공공도서관 장애인 서비스 사례는 국립장애인도서관에서 2008년부터 매년 공모하고 있는 '도서관 장애인 서비스 우수사례'를 전수 조사하여 분석하였다.

### 1. 공공도서관 장애인 서비스 현황 분석

#### 가. 장애인 이용자

전국 공공도서관 중 장애인의 이용이 없는 도서관은 2021년 271개관(22.4%)으로 나타났으며,

최근 5년(2017년~2021년) 동안 장애인의 이용이 없는 공공도서관의 비율은 평균 24%로 나타났다. 또한, 공공도서관을 이용하는 장애인 이용자는 2017년 956,893명(5.5%)이었으나, 2021년에는 509,643명(2.0%)으로 급감한 것으로 나타났다. 이는 COVID-19로 인한 이용율 저하가 영향을 미친 것도 있으나, 2021년 현재 장애인 이용이 없는 공공도서관이 22.4%인 것과 비교하여 볼 때 장애인의 공공도서관 이용이 매우 낮은 것으로 분석된다. 다만, 장애인 봉사대상자 수가 파악되지 않는 2019년을 제외하고 COVID-19가 확산되던 2020년 대비 2021년에 장애인의 공공도서관 이용이 소폭 증가하였으나 2017년 대비 2018년에 2.8% 감소하면서 장애인의 공공도서관 이용 비율이 약 2.0%대를 유지하고 있는 것으로 볼 때 장애인 이용자의 공공도서관 이용 단절에 따른 이용자 수 감소가 고착화된 것으로 분석된다.

〈표 1〉 장애인 이용자 현황(2017년~2021년)

구분	전체 도서관	장애인 미이용 도서관	비율(%)	장애인 봉사대상자 수	장애인 이용자 수	비율(%)
2021	1,208	271	22.4	24,879,507	509,643	2.0
2020	1,172	280	23.9	20,542,500	381,483	1.9
2019	1,134	275	24.3	-	532,026	-
2018	1,096	257	23.4	18,612,853	507,270	2.7
2017	1,044	273	26.1	17,256,234	956,893	5.5
평균	1,131	271	24.0	20,322,774	577,463	2.8

#### 나. 장애인용 특수자료<sup>1)</sup>

전국 공공도서관 중 장애인용 특수자료를 1권조차 소장하고 있지 않은 도서관은 최근 5년(2017년~2021년) 동안 지속적으로 감소하고 있음에도 불구하고 2021년 현재 9.2%로 나타나 여전히 공공도서관을 통한 장애인 정보접근은 어려운 것으로 분석된다. 또한, 공공도서관을 통해 장애인 이용자가 이용할 수 있는 장애인용 특수자료는 2021년 현재 인쇄자료 865,428권, 비도서자료 857,206권으로 전체 1,722,634권으로 나타났다. 2020년 대비 2021년에 소폭 감소하였으나 최근 5년(2017년~2021년) 동안의 추이는 장애인용 특수자료가 지속적으로 증가하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 공공도서관 전체 소장자료 대비 장애인용 특수자료의 비율은 최근 5년(2017년~2021년) 동안 지속적으로 증가하고 있으나 2021년 현재 1.4% 수준에 불과하여 장애인 이용자의 공공도서관 방문을 통한 정보자료 이용은 비장애인 대비 매우 열악한 것으로 나타났다.

1) 『국가도서관통계자료』에서는 장애인을 위한 자료로 '장애인용 특수자료'라 명칭하고 있으며, 일반적으로 장애인을 위한 '대체자료'와 동일한 범주의 자료를 의미한다.

〈표 2〉 장애인용 특수자료 현황(2017년~2021년)

구분	전체 도서관	장애인용 특수자료 미소장 도서관	비율(%)	장애인용 특수자료 소장 현황			전체 소장자료 대비 장애인용 특수자료 비율 (%, 인쇄자료+비도서)
				인쇄용자료	비도서자료	계	
2021	1,208	111	9.2	865,428	857,206	1,722,634	1.4
2020	1,172	123	10.5	972,163	784,427	1,756,590	1.4
2019	1,134	155	13.7	646,666	668,423	1,315,089	1.1
2018	1,096	206	18.8	534,798	583,048	1,117,846	1.0
2017	1,044	229	21.9	437,607	555,486	993,093	0.9
평균	1,131	165	14.6	691,332	689,718	1,381,050	1.2

#### 다. 장애인 서비스 예산

전국 공공도서관 중 장애인 서비스 관련 예산이 없는 도서관은 2021년 현재 687개관(56.9%)으로 나타났으며, 최근 5년(2017년~2021년) 평균 653개관, 약 57.8%로 나타났다. 장애인 서비스 예산은 2021년에 약 147억원 규모이며 전체 도서관 총 예산 대비 1.2% 수준에 불과하여 매우 열악한 것으로 나타났다. 그러나 2017년부터 2020년 동안의 장애인 서비스 관련 예산이 2021년 장애인 서비스 예산의 약 1/4 수준에 불과하였던 것으로 볼 때 공공도서관의 장애인 서비스를 위한 투자가 거의 이루어지지 못한 것으로 분석된다.

〈표 3〉 장애인용 관련 예산 현황(2017년~2021년)

구분	전체 도서관	장애인용 관련 예산 미편성 도서관	비율(%)	도서관 총 예산(천원)	장애인 관련 예산(천원)	비율(%)
2021	1,208	687	56.9	1,250,123,827	14,700,097	1.2
2020	1,172	681	58.1	6,189,330,827	3,401,463	0.1
2019	1,134	642	56.6	1,088,137,737	3,787,505	0.3
2018	1,096	638	58.2	1,018,013,414	3,800,916	0.4
2017	1,044	617	59.1	950,228,270	3,739,610	0.4
평균	1,131	653	57.7	2,099,166,815	5,885,918	0.3

#### 라. 시사점

공공도서관 장애인 서비스 현황을 분석한 결과 장애인 서비스 관련 예산이 부족하며, 장애인용 특수자료 또한 전체 공공도서관 소장자료 대비 1.5%조차 되지 않는 것으로 보아 공공도서관 장애인 서비스가 매우 열악한 수준으로 분석된다. 이는 공공도서관의 장애인 봉사대상자 수 대비 장애인 이용자 비율이 2021년 2.0%임을 통해 볼 때 장애인 서비스 관련 예산이 장애인의 공공도서관 이용과 무관하지 않음을 유추할 수 있다. 그러나 공공도서관에서 장애인 이용자의 이용이 저조한 것으로 인해 장애인 서비스 관련 예산 확보와 장애인용 특수자료를 확충하는데 제한 요인으로 작용되어서는 안된다. 따라서 보편적인 도서관 서비스를 제공해야 하는 공공도서관은 장애인 서

스가 활성화 될 수 있도록 수혜자인 장애인 이용자의 요구를 반영해 장애인 서비스 환경이 지속 유지되도록 경주할 필요가 있다.

## 2. 공공도서관 장애인 서비스 우수사례 분석

공공도서관에서의 장애인 서비스 사례를 분석하기 위해 국립장애인도서관에서 2008년부터 2021년까지 총 14회 동안 전국 도서관을 대상으로 장애인 서비스 우수사례를 공모하여 선정된 우수사례를 전수 조사 및 분석하였다. 전체 우수사례는 79개관으로 이 가운데 대학도서관, 작은도서관, 장애인 도서관, 학교도서관 등의 사례는 제외하고 공공도서관 63개관(중복 10개관 포함)의 공공도서관 장애인 서비스 우수사례를 분석하였다. 분석 내용은 공공도서관 장애인 서비스의 대상인 이용자 장애 유형과 우수사례 내용에 따른 서비스 유형으로 구분하여 분석을 하였다.

### 가. 공공도서관 장애인 서비스 대상

공공도서관 장애인 서비스 우수사례를 통해 보면 공공도서관은 장애인 서비스 대상으로 발달장애(37개관, 58.7%)를 가장 많이 선정하고 있는 것으로 조사되었다. 이는 장애 유형별 인구 통계에서 지적 및 자폐성 장애를 가진 발달장애인의 수가 가장 많은 점과 상관성이 있는 것으로 보인다. 다음으로는 시각장애 28개관(44.4%), 청각장애 15개관(23.8%), 지체장애 13개관(20.6%), 정신장애 7개관(11.1%), 독서장애 4개관(6.3%) 순으로 공공도서관 장애인 서비스 대상을 선정하고 있는 것으로 조사되었다. 이외 「장애인복지법」 시행규칙 제2조에 따른 법적 장애유형은 의학적인 치료 및 재활이 필요한 대상으로 일반적인 공공도서관 서비스 수혜가 가능하거나 특별히 장애인 서비스가 요구되지 않는 경우에 해당된다.

〈표 4〉 공공도서관 장애인 서비스 대상(중복응답)

구분	시각장애	청각장애	지체장애	발달장애	독서장애	정신장애
도서관 수	28	15	13	37	4	7
비율(%)	44.4	23.8	20.6	58.7	6.3	11.1

### 나. 공공도서관 장애인 서비스 유형

공공도서관 장애인 서비스 우수사례 중 서비스 유형으로는 장애인 대상 독서·문화프로그램, 독서치료, 장애인식 프로그램 등의 이용자 서비스(59개관, 93.7%)를 가장 많이 제공되고 있는 것으로 조사되었다. 이는 지역 내 장애인 관련 유관기관과 협력 및 홍보(53개관, 84.1%)를 통해 공공도서관 장애인 서비스가 제공되고 있는 것으로 나타났다. 이외 공공도서관 장애인 서비스

유형으로는 대체자료 제작 및 제공, 지원 등의 정보자원 32개관(50.8%), 장애인 편의시설 설치 및 독서 보조기기 구비(대여)와 장애인 서비스 공간 설치 및 확보 등의 공간 및 시설(24개관, 38.1%), 담당 직원의 전문성 함양을 위한 교육 등의 인적자원(2개관, 3.2%) 순으로 조사되었다.

〈표 5〉 공공도서관 장애인 서비스 유형(중복응답)

구분	정책	정보자원	공간 및 시설	인적자원	이용자 서비스	협력 및 홍보
도서관 수	-	32	24	2	59	53
비율(%)	0.0	50.8	38.1	3.2	93.7	84.1

#### 다. 시사점

공공도서관 장애인 서비스는 주로 공공도서관과 유관기관이 연계 협력하여 장애인 이용자를 대상으로 독서·문화 프로그램을 가장 많이 제공하고 있는 것으로 나타난다. 그리고 앞서 기술한 바와 같이 공공도서관 장애인 서비스를 위해 대체자료를 포함한 자료구입에 가장 많은 예산을 지출하고 있음에도 불구하고 서비스 유형으로 이용자 서비스 보다 정보자원이 적은 것으로 나타났다. 공간 및 시설 서비스는 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」에 따라 시설이 보편화되어 있기 때문에 장애인 서비스에 대한 우수사례로 제시되지 않고 있다. 또한, 공공도서관에서 장애인 서비스로 담당 직원의 전문성 함양을 위한 교육 등의 인적자원 서비스와 공공도서관 정책 내 장애인 서비스의 반영은 취약한 것으로 나타났다. 이러한 분석 결과를 통해 볼 때 공공도서관의 장애인 서비스는 정보자원을 활용한 공공도서관 장애인 서비스 개발과 담당 직원의 전문성 함양을 위한 재교육 프로그램의 강화가 필요하다. 더불어 도서관 정책 내 장애인 서비스에 관한 사항을 규정함으로써 보다 정책적인 차원에서 공공도서관 장애인 서비스가 제공되도록 해야 할 것이다.

### III. 연구 설계

#### 1. 요구 분석을 위한 조사 도구 개발

공공도서관 장애인 서비스에 대한 이해 관계자인 장애인 이용자와 공공도서관 장애인 서비스 담당 직원의 요구 분석을 위해 관련 기준 및 지침을 분석하여 공공도서관 장애인 서비스 영역과 문항의 초안을 작성하고 관련 전문가를 대상으로 델파이 조사를 통해 최종 설문 문항을 개발하였다.

이에 먼저 국내의 공공도서관 장애인 서비스 관련 주요 기준 및 지침 가운데 한국도서관협회(2013)의 『2013년판 한국도서관기준』, 국립장애인도서관(2019)의 『도서관 장애인서비스 매뉴얼』,

세계도서관연맹(2005)의 『장애인을 위한 도서관 서비스 체크리스트(Access to library for person with disability checklist)』, 캐나다도서관협회(1997)의 『장애인을 위한 도서관 정보서비스 지침(Guidelines on Library and Information Services for People with Disabilities)』, 호주 퀸즈랜드주립도서관(2009)의 『공공도서관 서비스 표준 및 가이드라인 중 장애인 대상 표준(Queensland Public Library standards and Guidelines: Disability Services Standard)』의 서비스 영역을 분석하였다. 그리고 각 기준에서 제시하고 있는 영역에 대하여 공통적이거나 유사한 영역을 통합하여 다음의 <표 6>과 같이 공공도서관 장애인 서비스 영역을 ‘도서관 정책, 정보자원, 공간 및 시설, 인적자원, 이용자 서비스, 협력 및 홍보’의 6개의 영역으로 도출하였다.

<표 6> 공공도서관 장애인 서비스 영역 도출

한국도서관기준 - 공공도서관 -	도서관 장애인서비스 매뉴얼	IFLA 장애인을 위한 도서관 서비스 체크리스트	캐나다 장애인을 위한 도서관 서비스 지침	호주 퀸즈랜드주립도서관 공공도서관 서비스 표준 및 가이드라인 중 장애인 대상 표준	공공도서관 장애인 서비스 영역 설정
• 사명과 목적 • 예산 • 평가	• 도서관 장애인서비스 개념과 근거(중복)	-	• 도서관 권한, 정책 및 계획 • 예산	• 계획 및 정책	도서관 정책
• 자료	• 대체자료	• 자료 및 서비스 접근 (중복) • 장애인을 위한 특수 자료	• 장서관리	• 장서와 자원	정보자원
• 시설	• 도서관 공간과 시설 • 독서보조기기 • 웹 접근성과 유니버설 디자인	• 물리적 접근성 • 컴퓨터	• 보조 기기 및 기술 • 물리적 접근	• 도서관 시설 • 적용 기술 및 보조 장치	공간 및 시설
• 조직 및 인적자원	• 이용자 이해와 응대 • 인적자원	• 직원교육방법 • 서비스와 커뮤니케 이션	• 커뮤니케이션 마케팅 및 아웃리치(중복) • 인적자원 및 교육	• 직원 수준 및 관리	인적자원
• 이용자봉사	• 도서관 장애인서비스 와 프로그램	• 자료 및 서비스 접근 (중복)	• 공공 서비스	• 지역사회 참여 및 상담 • 프로그램 및 서비스	이용자 서비스
-	• 도서관 장애인서비스 개념과 근거(중복) • 대외협력	• 장애인 단체와 협력	• 커뮤니케이션 마케팅 및 아웃리치(중복)	• 홍보 및 마케팅	협력 및 홍보

각 영역에 해당하는 개별 문항을 도출하기 국내의 공공도서관 장애인 서비스 관련 주요 기준 및 지침의 세부 내용에 대해 공공도서관 장애인 서비스 영역별 해당하는 내용을 분석하여 6개 영역에 전체 38개의 문항을 도출하였다.

도출된 6개 영역과 38개 문항에 대하여 관련 전문가 4명(장애인 서비스 연구 경험이 풍부한 교수 1명, 공공도서관 장애인 서비스 우수사례 선정 도서관 관장 2명, 뇌병변 장애인으로 공공도서관 장애인 서비스 담당 직원 1명)을 대상으로 3차례(1차 결과\_3개 문항 삭제·3개 문항 신설·2개 문항 수정, 2차 결과\_2개 문항 수정, 3차 결과\_모두 동의)에 걸쳐 델파이 조사를 실시하였다.

텔파이 조사를 통해 4명 모두 동의를 받는 것을 기준으로 문항 삭제, 단순 문구 수정을 하였으며 의견을 반영하여 문항을 신설하는 등을 통해 최종적으로 다음의 <표 7>과 같이 장애인 이용자 대상 6개 영역 37개 문항과 담당 직원 대상 6개 영역 38개 문항으로 설정하였다(직원용 설문지에 1개 문항 '장애인 서비스를 위한 충분한 예산확보'가 추가).

<표 7> 공공도서관 장애인 서비스 요구 조사를 위한 도구(직원용)

서비스 영역	문항
1. 정책	① 운영규정 및 사업계획 등에 장애인 서비스 명문화
	② 장애인 서비스를 위한 충분한 예산 확보
	③ 장애인 이용자 응대를 위한 매뉴얼, 지침, 참고자료 등 구비
2. 정보자원	① 대체자료의 주제별 다양성
	② 대체자료의 유형의 다양성(점자도서, 수어영상도서, 자막해설영상도서, 읽기쉬운도서, 녹음도서, 텍스트 페이지, 전자도서 등)
	③ 원하는 정보자원에 대한 이용 접근성
	④ 책나래 서비스(택배대출)
	⑤ 방문 배달 대출 서비스(방문대출)
	⑥ 정보자원 대출이용 기간
	⑦ 신간 정보자원(도서) 확보
	⑧ 국가대체자료공유시스템(드림) 서비스
	⑨ 대체자료 직접제작 또는 제작기관 연계 서비스
3. 공간 및 시설	① 장애인 편의시설 설치
	② 웹 접근성을 준수한 홈페이지
	③ 장애인 열람석(높낮이 조절 책상) 확보
	④ 독서 보조공학기기 구비
	⑤ 도서관 이용을 위한 안내(안내문, 수어영상, 촉지도 등)
	⑥ 장애인 서비스 전용 공간 운영(자료실, 코너 등)
	⑦ 전체 도서관 공간 및 시설에 대한 보편적 이용
	⑧ 외부에서 도서관 방문 접근성(도로변에서 도서관을 쉽게 찾을 수 있는가)
4. 인적자원	① 장애인 서비스 담당 직원(사서)배치
	② 장애인 서비스 담당 지원인력(공익, 공공근로 등) 배치
	③ 장애인 서비스 제공 시 자원봉사자 활용
	④ 장애인 서비스 담당 직원의 장애 이해 및 인식
	⑤ 장애인 서비스 담당 직원의 의사소통 능력(의사소통을 위한 점자 및 수어 등의 사용 능력)
	⑥ 장애인 서비스 담당 직원의 보조공학기기 사용 역량
	⑦ 전체 직원에 대한 장애인 서비스 역량강화 교육
5. 이용자 서비스	① 장애인 이용자 대상 독서 프로그램(문학기행 등)
	② 장애인 이용자 대상 문화 프로그램(여가 프로그램)
	③ 장애인 이용자 대상 정보활용교육 프로그램
	④ 장애인 및 비장애인 통합형 프로그램
	⑤ 비장애인 대상 장애 인식 교육 프로그램
	⑥ 대면 낭독 서비스
6. 협력 및 홍보	① 장애인 이용자를 위한 이용 안내(홈페이지 및 브로셔 등)
	② 장애인 서비스를 위한 특수학교 및 일반학교 특수학급 간 협력
	③ 장애인 서비스를 위한 복지관 및 자활시설 등 관계기관 간 협력
	④ 장애인 서비스를 위한 장애인 도서관 간 협력
	⑤ 지역 내 장애인 관련 기관 간 네트워크 구축

## 2. 데이터 수집 및 분석

공공도서관의 장애인 서비스에 관한 이해 관계자로서 서비스 수혜자인 공공도서관을 이용하는 장애인과 서비스 제공자인 전국 공공도서관에서 근무하고 있는 장애인 서비스 담당 직원을 대상으로 요구 조사를 위해 IPA 분석과 FGI를 실시하였다.

먼저, 장애인 이용자와 담당 직원을 대상으로 공공도서관의 장애인 서비스 만족도-중요도를 조사하여 IPA 분석을 실시하였다. IPA 분석의 조사 도구는 연구자가 제안하고 전화로 조사를 통해 최종 설정된 장애인 이용자와 담당 직원 대상 조사 영역 및 문항으로 구성된 설문지이며, 조사 기간은 2022년 4월 21일부터 동월 30일까지 10일 동안 진행하였다. 조사 방법은 장애인 이용자의 경우 온라인 조사를 통해 공공도서관 이용 경험이 있는 장애인 이용자를 대상으로 설문을 요청하여 총 128명이 응답하였다. 단, 장애 유형별 특성에 따라 시각장애인을 위해서는 문자음성 자동변환 기술(Text to Speech, 약칭 'TTS')을 지원하고자 별도로 설문지의 텍스트를 편집을 하여 제공했으며, 발달장애인을 위해서는 FGI를 통해 문항에 대해 1차적으로 읽기 쉬운 형태로 보완하고, 보조자 또는 비장애인의 도움하에 응답할 수 있도록 하였다. 공공도서관 장애인 서비스 담당 직원은 국립장애인도서관에서 매년 실시하고 있는 '장애인 서비스 우수사례 공모'에서 수상한 장애인 서비스 우수사례 도서관 53개관 담당자이며, 조사 방법은 연구자가 해당 공공도서관으로 직접 전화하여 장애인 서비스 담당자에게 이메일 또는 메시지를 통한 방법으로 조사를 실시하였다. 전체 53개관 중 28개관에서 응답하였다. 다만, 2년에 걸친 COVID-19 확산에 따라 방문 조사 방식이 아닌 이메일 또는 메시지를 통한 온라인 설문을 진행하였다.

다음으로 장애인 이용자 및 담당 직원 대상 IPA 분석을 보완하기 위해 장애 유형별 각 1명씩 총 4명과 공공도서관 장애인 서비스 담당 직원 또는 책임자 등 4명을 대상으로 FGI를 실시하였다. 인터뷰 질문으로 장애인 이용자는 공공도서관 장애인 서비스의 필요성, 이용 사례, 공공도서관 비이용 이유, 공공도서관 장애인 서비스에 대한 중요 서비스 및 만족한 서비스, 개선 의견 등이 있으며, 담당 직원은 공공도서관 장애인 서비스의 필요성, 해당 공공도서관의 장애인 서비스 소개, 공공도서관 장애인 서비스에 대한 중요 서비스 및 만족한 서비스, 개선 의견 등이 있다. FGI 진행은 2022년 5월 2일(장애인)과 5월 3일(담당 직원 및 책임자) 양일간 진행되었으며, 인터뷰는 COVID-19 확산에 따라 줌(ZOOM)을 통한 온라인 비대면 방법으로 진행하였다. 소요 시간은 두 그룹 모두 약 1시간 내외로 각각 진행되었다.

장애인 이용자 및 담당 직원 대상으로 공공도서관의 장애인 서비스 만족도-중요도 조사에 따른 IPA 분석은 통계프로그램인 SPSS 21.0 for Windows를 사용하여 분석하였다. 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며 측정 도구에 대한 기술통계 분석과 신뢰도를 분석하였다. 기술통계 분석 결과 본 연구에서 사용된 데이터들의 왜도, 첨도는 대체로 기준치를 충족시키는

것으로 확인되어 정규분포를 가정한다는 것을 확인할 수 있었다. 신뢰도 분석에서도 장애인과 담당 직원의 중요도, 만족도 모든 항목에서 신뢰도 기준치인 0.6 이상(탐색적인 연구 분야에서는 알파값이 0.6 이상이면 충분으로 판단)으로 나타나 본 연구에서 사용된 측정도구들의 신뢰성을 확보되었다.

## IV. 공공도서관 장애인 서비스 요구 분석 결과

### 1. 응답자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 장애인 이용자의 일반적 특성으로 연령을 살펴보면 10대가 3명(2.3%), 20대 15명(11.7%), 30대 29명(22.7%), 40대 52명(40.6%), 50대 20명(15.6%), 60대 9명(7%)으로 나타나 30대와 40대가 높은 설문참여율을 보여주었으며 성별에서는 남성이 60명(46.9%), 여성은 68명(53.1%)으로 파악되었다. 장애 유형에 대한 설문에서는 시각장애 37명(28.9%), 청각장애 61명(47.7%), 지체장애 19명(14.8%), 발달장애 8명(6.3%), 이외 장애 3명(2.3%)으로 나타났으며 장애 정도는 심한 장애 110명(85.9%), 심하지 않은 장애 18명(14.1%)으로 확인되었다. 도서관 이용방법에 대한 설문에서는 도서관 직접 방문이 55명(43%)으로 가장 높았으며 전화 및 이메일 등을 통한 비방문 이용이 25명(19.5%), 도서관에서 거주지 또는 시설 등 찾아와서 이용 20명(15.6%)으로 확인되었다. 그리고 도서관 이용횟수를 묻는 설문에서는 주 4회 이상이 6명(4.7%), 주 1-3회 25명(19.5%), 월 1-3회 39명(30.5%), 연 1-3회 48명(37.5%), 처음 이용 10명(7.8%)으로 조사되었다.

또한, 본 연구에 참여한 공공도서관 장애인 서비스 담당자들의 일반적 특성으로 도서관 운영주체에 대한 설문에서는 지자체(운영) 10명(35.7%), 지자체(위탁) 8명(28.6%), 교육청 10명(35.7%)으로 파악되었으며 근무지의 경우 서울, 인천, 경기, 경남, 대전 등으로 높게 나타났다.

### 2. 공공도서관의 장애인 서비스에 대한 만족도-중요도

공공도서관 장애인 서비스의 수혜자인 장애인 이용자와 제공자인 장애인 서비스 담당 직원을 대상으로 공공도서관 장애인 서비스에 대한 탐색을 위한 요구 조사를 위해 만족도-중요도 분석(IPA 분석)을 실시하였다. 분석 결과에 따라 높은 중요도와 높은 만족도를 보이면 1사분면에 위치하며 우위유지를 요구하는 것이고, 낮은 중요도와 낮은 만족도를 보이면 3사분면에 위치하며 낮은 우선순위를 요구하는 것이다. 그리고 높은 중요도와 낮은 만족도를 보이면 2사분면에 위치하며 중점개선이 필요한 것이고, 낮은 중요도와 높은 만족도를 보이면 4사분면에 위치하며 현상유지를 요구하는 것으로 볼 수 있다. 이에 장애인 이용자와 직원에 대한 IPA 분석결과를 비교해 보면 다음과 같다.

## 가. 공공도서관의 장애인 서비스에 대한 만족도-중요도 차이

공공도서관의 장애인 서비스에 대하여 도서관 이용 경험이 있는 장애인 이용자와 담당 직원 간 중요도와 만족도에 대한 차이를 파악하기 위하여 t-test를 실시한 결과 <표 3>과 같다. 먼저 중요도에 대한 분석의 결과를 살펴보면 정보자원의 경우 직원의 평균이 이용자보다 높은 중요도를 보여주었으며 차이분석에서는  $t=2.382(p<0.05)$ 로 나타나 통계적으로 유의미한 집단간의 차이를 보여주었으며 공간 및 시설에서는 직원의 평균이 장애인보다 높은 중요도를 보여주었다. 또한, 차이분석인 t-test에서는  $t=3.174(p<0.01)$ 로 나타나 두 집단간 공간 및 시설에 대한 차이를 확인할 수가 있었다. 협력 및 홍보에서는 직원의 평균이 이용자보다 높은 것으로 나타났으며 차이분석의 경우  $t=2.380(p<0.05)$ 로 두 집단간 차이를 확인하였다. 중요도에 대한 분석의 결과 두 집단간 가장 큰 차이를 보이는 항목은 공간 및 시설로 나타났으며 다음으로는 협력 및 홍보로 파악되었다.

만족도에 대한 분석에서는 인적자원을 제외한 모든 만족도에서 통계적으로 유의미한 차이를 보여주었으며 모든 분석에서 담당 직원의 평균이 장애인 이용자보다 높은 것으로 나타나 담당 직원이 인지하는 만족도가 도서관 이용 장애인 이용자보다 높은 것으로 파악되었다. 다시 말해 실제 도서관 이용자인 장애인의 만족도가 도서관 근무 직원들이 만족도보다 낮다는 것을 의미한다. 또한, 차이분석의 결과 담당직원과 장애인 이용자간 가장 큰 차이를 보이는 만족도는 공간 및 시설로 파악되었으며 다음으로는 정보자원으로 나타났다.

&lt;표 8&gt; 장애인 이용자와 담당 직원 간 공공도서관 장애인 서비스 중요도-만족도 차이

	항목	구분	N	평균	표준 편차	t	p
중 요 도	정책영역	직원	28	4.01	.63	1.793	.075
		이용자	128	3.66	1.01		
	정보자원	직원	28	3.97	.57	2.328	.021*
		이용자	128	3.57	.87		
	공간 및 시설	직원	28	4.19	.61	3.174	.002**
		이용자	128	3.58	.97		
	인적자원	직원	28	3.90	.55	1.673	.096
		이용자	128	3.56	1.03		
	이용자서비스	직원	28	3.77	.45	1.539	.126
		이용자	128	3.46	1.03		
	협력 및 홍보	직원	28	4.01	.48	2.380	.019*
		이용자	128	3.55	1.00		
만 족 도	정책영역	직원	28	3.10	.84	2.712	.007**
		이용자	128	2.66	.75		
	정보자원	직원	28	3.33	.65	3.765	.000**
		이용자	128	2.80	.67		
	공간 및 시설	직원	28	3.44	.73	4.741	.000**
		이용자	128	2.70	.75		
	인적자원	직원	28	2.83	.72	.676	.500
		이용자	128	2.71	.88		
	이용자서비스	직원	28	3.11	.80	2.758	.007**
		이용자	128	2.65	.79		
	협력 및 홍보	직원	28	3.24	.72	3.142	.002**
		이용자	128	2.71	.82		

\*\*p&lt;0.01, \*p&lt;0.05

#### 나. 공공도서관 장애인 서비스 영역별 분석

공공도서관 장애인 서비스 영역별 분석 결과 담당 직원의 경우 1사분면에 위치한 항목은 공간 및 시설, 협력 및 홍보로 나타났으며 장애인 이용자의 경우 정보자원으로 파악되었다. 2사분면의 경우 직원은 정책영역, 장애인은 공간 및 시설로 나타났다. 3사분면의 경우 직원은 인적 자원, 이용자서비스, 장애인 이용자의 경우 이용자서비스, 4사분면의 직원은 정보자원, 장애인 이용자는 인적자원, 협력 및 홍보로 파악되었다. 따라서, 정책영역은 두 그룹 모두 중요도는 높으나 만족도가 낮아 중점개선이 필요한 것으로 나타났다. 특히, 장애 유형에서 시각장애인과 청각장애인 그룹에서 정책영역에 대해 중점개선이 필요한 것으로 나타났으며, 발달장애인은 지속유지할 필요가 있는 것으로 나타나 장애인 이용자의 정책 개선 요구가 높은 것으로 나타났다. 반면, 이용자 서비스는 두 그룹 모두 중요도와 만족도가 낮아 낮은 우선순위를 보이고 있는 것으로 나타났다.



〈그림 1〉 공공도서관 장애인 서비스 영역별 분석 결과

#### 다. 공공도서관 장애인 서비스 영역별 세부 문항 분석

##### (1) '정책' 영역 분석

정책 영역의 결과를 보면 정책1(장애인서비스 명문화)은 두 집단 모두 낮은 중요도, 높은 만족도를 보여주는 문항으로 나타났으며 정책 3번(응대 매뉴얼 구비)의 경우 직원집단은 낮은 우선순위에 포함되었지만 장애인 이용자의 경우 중점개선(높은 중요도, 낮은 만족도)을 해야 한다는

것으로 확인되었다. 이에 두 그룹 모두 장애인 서비스에 대한 명문화에 대해서 중요도는 낮으나 만족도가 높아 현상 유지할 필요가 있는 것으로 나타났다. 한편, 장애인 서비스를 위한 응대 매뉴얼 등의 구비에 대해서는 직원 그룹은 우선순위를 보이고 있으나 장애인 이용자는 중점개선이 필요로 한 것으로 나타났다. 특히, 장애유형별에서 청각장애인을 제외하고 시각장애인, 지체장애인, 발달장애인 그룹에서는 모두 정책 3번(응대 매뉴얼 구비)에 대해 중점개선이 필요한 것으로 나타났다.



〈그림 2〉 ‘정책’ 영역 분석 결과

## (2) ‘정보자원’ 영역 분석

정보자원 영역의 결과를 보면 낮은 우선순위를 보여주는 항목인 3사분면에서는 정보자원 9번(대체자료 제작 및 연계)이 두 집단 모두 낮은 중요도, 낮은 만족도를 보여주는 항목으로 인지하였으며 현상유지를 해야 하는 4사분면의 경우 담당 직원 5번(방문대출), 6번(대출이용 기간), 장애인 이용자 4번(책나래 서비스), 5번(방문대출), 6번(대출이용 기간)으로 나타나 5번(방문대출)과 6번(대출이용 기간)이 동일하게 선택된 것을 파악할 수 있었다. 따라서 두 그룹 모두 정보자원의 주제별 다양성, 유형의 다양성, 이용 접근성, 정보자원 확보에 대해 중점개선이 필요한 것으로 나타났다. 장애 유형별에서는 지체장애인을 제외하고 시각장애인, 청각장애인, 발달장애인 그룹에서는 정보자원 확보가 중점개선이 필요한 것으로 나타났지만, 대체자료 제작 및 연계는 낮은 우선순위로 나타나 공공도서관을 통한 대체자료 제작 및 이용에 대한 요구가 대체로 낮은 것으로 볼 수 있다.



〈그림 3〉 ‘정보자원’ 영역 분석 결과

### (3) ‘공간 및 시설’ 영역 분석

공간 및 시설 영역의 결과를 보면 담당 직원의 경우 우위를 유지해야 하는 항목으로 6번(전용 공간 운영), 8번(외부 접근성) 항목을 인지하였지만 장애인 이용자의 경우 1번(편의시설 설치), 2번(웹접근성 준수), 7번(보편적 이용) 항목으로 나타나 두 집단 간 차이를 보이는 것을 확인할 수가 있었다. 현상유지를 해야 하는 4분면의 경우 3번(장애인 열람석), 4번(독서보조공학기기)이 두 집단 모두 공통적으로 나타나 동일한 인지를 하는 것을 파악하였다. 중점개선을 해야하는 2사분면의 경우 직원의 경우 1번(편의시설 설치), 7번(보편적 이용), 장애인 이용자의 경우 8번(외부 접근성)을 선택하여 차이를 보이는 것을 확인할 수가 있었다. 이에 담당 직원의 경우 우위를 유지해야 하는 항목으로 전용 공간 운영과 외부 접근성을 인지하였지만 장애인 이용자의 경우 편의시설의 설치, 웹접근성 준수, 보편적 이용 문항으로 나타나 두 그룹 간 차이를 보이는 것을 확인할 수가 있었다. 장애 유형별에서는 청각장애인은 5번(이용 안내)을 중점개선 해야 한다고 선택하였으며, 지체장애인은 7번(보편적 이용)을, 시각장애인은 8번(외부 접근성)을 중점개선 해야 한다고 선택해 장애 유형별에 따른 도서관 이용을 위한 접근성을 위한 요구에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 한편, 장애인 열람석과 독서 보조공학기기에 대해서는 두 그룹 모두 중요도는 낮으나 만족도가 높아 현상유지를 해야 하는 것으로 파악되었다. 반면, 이용 안내에 대해서는 두 그룹 모두 중요도와 만족도가 낮아 낮은 우선순위를 나타내었다.



〈그림 4〉 ‘공간 및 시설’ 영역 분석 결과

#### (4) ‘인적자원’ 영역 분석

인적자원 영역의 결과를 보면 우위유지를 의미하는 1사분면 항목은 담당 직원에서는 1번(직원 배치), 4번(직원의 장애 이해 및 인식), 6번(보조공학기기 사용 역량), 7번(장애인 서비스 역량강화 교육) 항목으로 나타났으며 장애인 이용자에서는 1번(직원 배치), 4번(직원의 장애 이해 및 인식), 5번(의사소통 능력)으로 나타나 1번(직원 배치)과 4번(직원의 장애 이해 및 인식)이 두 집단 모두 동일한 결과를 보여주었다. 중점적으로 개선이 필요한 영역인 2분면의 경우 담당 직원의 경우는 없는 것으로 나타났으나 장애인 이용자의 경우 7번(장애인 서비스 역량강화 교육)이 중점개선되어야 한다는 인식을 하는 것으로 나타났다. 그리고 낮은 중요도, 낮은 만족도를 나타내는 3사분면의 경우 담당 직원은 2번(지원 인력 배치), 3번(자원봉사자 활용), 5번(의사소통 능력), 장애인 이용자는 2번(지원 인력 배치), 6번(보조공학기기 사용 역량)으로 나타나 공통된 문항은 인적자원 2번(지원 인력 배치)으로 확인되었다. 현상유지가 필요한 4분면의 경우 장애인 이용자에서 인적자원 3번(자원봉사자 활용)만이 구분되었다. 장애 유형별에서는 중점개선 요구로 시각장애인과 발달장애인은 7번(장애인 서비스 역량강화 교육), 발달장애인은 2번(지원 인력 배치)이 필요한 것으로 나타났다. 이를 종합해 보면 자원봉사자와 같은 지원 인력의 배치에 대해서는 낮은 우선순위를 나타내고 있었다. 반면, 직원 배치와 직원의 장애 이해 및 인식에 대해서는 우위유지할 필요가 있는 것으로 나타났다.



〈그림 5〉 ‘인적자원’ 영역 분석 결과

#### (5) ‘이용자 서비스’ 영역 분석

이용자 서비스 영역의 결과를 보면 우위를 유지하고 있는 1사분면의 경우 담당 직원은 문항 1번(독서프로그램), 2번(문화프로그램), 장애인 이용자의 경우 2번(문화프로그램), 3번(정보활용교육)으로 나타나 2번 항목이 공통되는 것으로 나타났으며 노력집중화를 해야 하는 2사분면에서는 직원은 3번(정보활용교육), 장애인 이용자는 4번(통합형 프로그램), 5번(장애인식 프로그램)을 선택하여 5번(장애인식 프로그램) 항목이 공통되는 것으로 확인되었다. 낮은 중요도와 높은 만족도를 나타내는 4사분면에서는 장애인 이용자만이 나타났는데 항목은 1번(독서프로그램), 6번(대면 낭독 서비스)으로 파악되었다. 장애 유형별에서는 시각장애인, 지체장애인, 발달장애인 모두 공통적으로 5번(장애인식 프로그램)을 중점개선 요구하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 종합해 보면 문화프로그램에 대해서는 우위유지로 나타났으나 장애인식 프로그램에 대해서는 중점개선이 필요한 것으로 나타났다.

#### (6) ‘협력 및 홍보’ 영역 분석

마지막으로 협력 및 홍보 영역의 결과를 보면 우위유지하는 항목은 담당 직원에서는 3번(장애인 기관 간 협력), 5번(관련 기관 네트워크 구축)으로 나타났으며 장애인 이용자의 경우 1번(이용안내), 4번(장애인 도서관 간 협력)으로 두 집단의 인식이 다른 것으로 나타났으며 노력집중화를 해야 하는 2사분면의 경우 장애인 이용자에게만 3번 항목으로 확인되었다. 낮은 우선순위를 나타내는 3사분면의 경우 담당 직원에서는 1번(이용안내), 2번(특수학교 간 협력), 4번(장애인 도서관 간 협력)이 포함되었으며 장애인 이용자는 5번(관련 기관 네트워크 구축) 항목만이 나타났다.

장애 유형별에서는 시각장애인 만이 중점개선 요구로 1번(이용안내), 4번(장애인 도서관 간 협력), 5번(관련 기관 네트워크 구축)을 요구하고 있는 것으로 나타났다. 이에 담당 직원에서는 이용안내, 특수학교 간 협력, 장애인도서관 간 협력에 대해 낮은 우선순위를 나타낸 반면 장애인 이용자 그룹에서는 상대적으로 우위유지 또는 현상유지를 나타낸 것으로 조사되어 상호 간 요구 수준에 차이가 있는 것으로 나타났다.



〈그림 6〉 '이용자 서비스' 영역 분석 결과



〈그림 7〉 '협력 및 홍보' 영역 분석 결과

#### 라. 시사점

공공도서관의 장애인 서비스에 대한 IPA 분석 결과를 종합해 보면 공공도서관 장애인 서비스를 위해서는 장애인 이용자 응대를 위한 매뉴얼, 지침, 참고자료 등의 구비와 교육의 실시를 통해 정책 차원의 개선이 우선 필요하다. 반면, 이용자 서비스는 서비스를 수혜 받는 장애인 이용자와 서비스를 제공하는 담당 직원(도서관) 모두 낮은 우선순위를 보이고 있으나 세부 영역별 문항에서는 장애인 및 비장애인 통합형 프로그램과 장애인식 프로그램을 중심으로 이용자 요구를 반영해 이용자 서비스를 개선·강화할 필요성이 있다.

한편, 서비스 제공자인 담당 직원(도서관)은 공공도서관 장애인 서비스로 공간과 시설에 대해 중요도 및 만족도가 높은 것으로 나타났으나 수혜자인 장애인 이용자는 만족하지 못하는 것으로 나타나 관계 규정에 따른 올바른 설치와 모든 이용자의 보편적 사용이라는 측면에서 공간 및 시설이 이용되도록 할 필요가 있다. 공공도서관 장애인 서비스 제공을 위한 인적자원에 대해서는 직원의 경우 낮은 우선순위를 보이고 있는 것은 장애인 이용자에게 충분한 인력에 의한 전문적인 서비스 제공을 받지 못한 것이 원인으로 나타났다.

공공도서관 장애인 서비스를 위해 협력 및 홍보에 대해 직원(도서관)과 장애인 이용자 간의 요구가 차이가 있는 것으로 나타났으며, 이에 직원(도서관)은 이용자인 장애인의 특성을 고려하여 보다 적극적으로 유관 기관과의 협력이 요구된다.

### 3. 공공도서관의 장애인 서비스에 대한 포커스 그룹 인터뷰

공공도서관의 장애인 서비스에 대한 IPA 분석을 통한 요구 조사를 보강하기 위해 장애인(2022년 5월 2일)과 직원(2022년 5월 3일)을 대상으로 FGI를 실시하였다. 대상은 IPA 분석에 참여한 장애인 3명(시각장애 1명, 청각장애 1명, 지체장애 1명), 공공도서관 장애인 서비스 경력 5년 이상의 담당자 및 책임자 4명이다. 질문 내용은 두 그룹 모두 공공도서관 장애인 서비스에 관한 필요성, 현황, 중요도, 만족도, 시급성 등에 관한 것으로 그룹별로 FGI를 각각 진행하였다.

#### 가. 장애인 대상 FGI 분석

장애인 대상 FGI 분석 결과 공공도서관 장애인 서비스의 필요성에도 불구하고 장애인 이용자에 대한 이용 가능한 서비스 안내 및 홍보 부족(시각), 직원과 이용자 간의 소통을 위한 인식개선 교육 필요(지체), 비장애인 중심의 공공도서관 장애인 서비스보다 모두가 이용 가능한 보편적 차원의 서비스 설계 필요(청각)한 것으로 나타났다. 공공도서관 장애인 서비스의 중요성과 시급히 해결해야 할 점으로는 장애인 서비스를 제공하는 직원의 장애인식과 전문성(시각), 보편적인 도서관 이용 및 안내(지체), 배리어프리화를 위한 기기 및 맞춤형 콘텐츠 구비(청각)가 필요한 것으

로 나타났다. 공공도서관 장애인 서비스의 만족도에 대해서는 적극적인 참고 서비스(시각), 자료 이용의 불편을 최소화하는 책나래 서비스(지체)에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

#### 나. 직원 대상 FGI 분석

직원 대상 FGI 분석 결과 공공도서관 장애인 서비스의 필요성에도 불구하고 공공도서관 서비스 대상으로서 장애인이 당연히 포함(직원 A), 공공도서관 운영에 따른 재정이 열악하여 장애인 서비스 지원 부족하며(직원 B), 담당 인력도 부족(직원 D), 장애인 서비스에 대한 정량적 평가를 통해 지원이 제한을 받아 비장애인과 격차가 발생(직원 C)하고 있는 것으로 나타났다. 공공도서관 장애인 서비스의 중요성과 시급히 해결해야 할 점으로 장애인 서비스 담당자의 장애인 인식과 이해 그리고 전문성이 중요하고 교육을 통해 시급히 해결해야 함(직원 A, 직원 B, 직원 D), 장애인을 위한 독서 문화프로그램의 운영을 통해 장애인 이용자들의 삶이나 도서관 이용에 도움이 되도록 하는 것이 중요하며, 시설적인 부분으로 접근성이라는 측면에서 올바른 설치가 필요(직원 C)한 것으로 나타났다. 공공도서관 장애인 서비스의 만족도에 대해서는 장애를 가진 담당 사서 채용을 통해 상호 간의 이해를 강화(직원 A), 사회적 트렌드에 따른 다양한 프로그램 제공과 특정 장애인뿐만 아닌 다양한 장애인 이용자에 대한 맞춤형 서비스 제공(직원 D)에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

#### 다. 시사점

장애인 이용자와 담당 직원 대상 FGI 분석 결과를 종합해 보면 장애인에 대한 이해와 장애인, 비장애인, 직원 등 상호 간 인식 개선이 필요하며, 담당 인력 강화 및 전체 직원 대상 장애인 서비스 교육과 장애인 서비스 담당 직원의 전문성 및 인력 강화가 필요한 것으로 나타났다. 그리고 보편적 공공도서관 이용이라는 차원에서 장애인 서비스를 디자인하기 위해서는 모든 공공도서관 서비스에 대해 보편적 제공이라는 인식과 올바른 편의시설 설치 및 무장애를 위한 기기 구비 그리고 사회적 트렌드 반영과 장애인 이용자에 따라 맞춤형 정보자료 제공, 보편적 인식이 가능한 이용 안내 및 홍보가 필요한 것으로 나타났다.

## V. 결론 및 제언

2006년 「도서관법」 제정 이후 도서관 정책 강화와 공공도서관에 대한 이용자의 요구 증가로 공공도서관은 양적 증가뿐만 아니라 질적 성장을 이루고 있다. 그러나 공공도서관의 장애인 서비스는 여전히 취약하며, 장애인의 공공도서관 미이용의 원인으로 작용하고 있다. 이러한 문제 해결을 위해서는 공공도서관 장애인 서비스에 관한 이해 관계자를 중심으로 실증적인 연구를 통한 문제

해결 및 미래 예측이 가능한 연구 방법의 활용이 유용하다.

따라서 이 연구에서는 공공도서관이 장애인 이용자의 지속적인 도서관 이용이 가능하도록 개선 방안을 제언하고자 공공도서관 장애인 서비스 현황과 우수사례를 통한 공공도서관 장애인 서비스 분석과 서비스 수혜자인 장애인과 장애인 서비스 담당 직원 대상으로 요구 조사를 위해 IPA분석과 FGI를 진행하였다. 이에 공공도서관 장애인 서비스 현황을 분석한 결과 장애인 이용자, 장애인 서비스 관련 예산, 장애인용 특수자료 등에서 매우 열악한 수준으로 나타났으며, 장애인의 공공도서관 이용에 영향을 미치는 것으로 유추할 수 있다. 그리고 공공도서관 장애인 서비스 우수사례를 통해서 볼 때 주로 공공도서관과 관계기관이 연계 협력하여 서비스를 제공하고 있었으며, 대체자료를 포함한 예산 투자 대비 장애인 서비스 담당 직원의 전문성 함양을 위한 교육 등 인적자원 서비스는 취약한 것으로 나타났다. 공공도서관의 장애인 서비스 요구 분석에서는 먼저 IPA 분석 결과 정책 차원의 개선과 이용자 요구를 반영하여 통합형 프로그램 운영이 필요한 것으로 나타났다. FGI 분석 결과에서는 장애인과 비장애인 그리고 직원 등 상호 간의 장애인식 개선이 필요하며, 공공도서관의 서비스를 장애인 이용자도 보편적으로 이용할 수 있도록 이용 안내와 홍보가 필요한 것으로 나타났다.

이에 IPA 분석과 FGI 분석 결과를 바탕으로 공공도서관 장애인서비스 개선 방향을 다음과 같이 제언한다. 먼저 기본 방향으로 첫째, 공공도서관 서비스 대상으로서 ‘장애인’을 핵심 이용자 계층으로 수용해야 한다. 장애인을 정량적 평가 대상이 아니라 정성적 평가 기준을 적용한 이용자 만족도에 따라 우선 해야 하며, 이를 위해서는 수동적 척도가 아니라 능동적 척도 개발이 요구된다. 둘째, 장애 유형별 다각화한 맞춤형 서비스 개발이 이루어져야 한다. 지역중앙관은 서비스 대상으로서 장애 유형별 서비스를 제공하며, 단위 공공도서관은 서비스 환경 및 특수성을 고려하여 장애 유형 맞춤형 서비스를 강화할 필요가 있다. 셋째, 보편적 공공도서관 서비스에 기반한 장애인 서비스 디자인 적용이 필요하며, 이는 공공도서관 장애인 서비스가 배리어프리 개념에서 유니버설 디자인을 적용한 방향으로의 전환에서부터 시작될 수 있다.

다음으로 공공도서관 장애인 서비스 영역별 개선 방향으로는 첫째, ‘정책’ 영역에서는 장애인 이용자를 위한 유형별·단계별 서비스 매뉴얼 마련 및 전 직원 대상 교육 실시 등이 필요하다. 둘째, ‘정보자원’ 영역에서는 장애인이 이용 가능한 정보자원을 확보하되 장서 확충, 대체자료 이용 접근성 확보, 제작 기관 연계 등 다각화할 필요가 있다. 셋째, ‘공간 및 시설’ 영역에서는 장애인 편의시설의 적정 설치 점검 및 이용 실태 파악을 위한 장애인 이용자 모니터링과 보편적 디자인을 통한 사인시스템 개선 등이 필요하다. 또한, 도서관 건물 접근성을 위한 외부 안내와 내부 도서관 이용을 위한 장애 유형별에 따른 안내가 제공되어야 한다. 넷째, ‘인적자원’ 영역에서는 장애인 서비스를 위한 담당자 및 보조 인력 확보와 역량 강화 교육을 실시하고 보조공학기기 사용에 대한 담당 직원 교육 및 상시 이용 상태를 유지하는 것이 필요하다. 다섯째, ‘이용자 서비스’ 영역에서는 장애 및 비장애 구분 없는 이용자 서비스 제공에 따라 장애인 서비스 요청 시 제공 안내를

해야 하며, 장애인, 비장애인, 직원, 외부 강사 인력의 개별 또는 상호 간 장애인식 개선 교육이 필요하다. 더불어 시의성 고려한 장애인 서비스 콘텐츠 개발도 이루어져야 한다. 여섯째, ‘협력 및 홍보’ 영역에서는 지역 단위 유관기관 간 장애인 서비스 네트워크 구축을 바탕으로 장애인 서비스가 제공되도록 해야 한다.

이 연구에서 제안하는 공공도서관 장애인 서비스 개선 방향은 기존의 연구에서와 달리 공공도서관 장애인 서비스 이해 관계자인 장애인과 도서관 담당 직원을 대상으로 동시에 요구 조사를 실시하고 그 결과를 바탕으로 제언되었다. 이러한 차원에서 실제 공공도서관 장애인 서비스를 제공 하는데 있어 이 연구의 결과가 반영 된다면 장애인 이용자가 계속해서 공공도서관 서비스를 이용할 수 있도록 하는 데 중요한 역할을 할 것으로 판단된다.

## 참 고 문 헌

- 강숙희 (2009). 공공도서관의 장애인서비스 활성화 방안. 한국도서관·정보학회지, 40(4), 353-379.  
<http://dx.doi.org/10.16981/kliss.40.4.200912.353>
- 국가도서관통계시스템 웹사이트 (2022. 10. 22.). 출처: <https://www.libsta.go.kr>
- 국립장애인도서관 (2019). 2019년 도서관 장애인서비스 현황조사. 서울: 국립장애인도서관.  
출처: [https://www.nld.go.kr/ableFront/service\\_status/view.jsp](https://www.nld.go.kr/ableFront/service_status/view.jsp)
- 국립장애인도서관 (2020). (개정판) 도서관 장애인서비스 매뉴얼. 서울: 국립장애인도서관.  
출처: [https://www.nld.go.kr/ableFront/pub\\_material/view.jsp](https://www.nld.go.kr/ableFront/pub_material/view.jsp)
- 국립장애인도서관 (2021). 2021년 도서관 장애인서비스 현황조사. 서울: 국립장애인도서관.  
출처: [https://www.nld.go.kr/ableFront/service\\_status/view.jsp](https://www.nld.go.kr/ableFront/service_status/view.jsp)
- 국립장애인도서관 『도서관 장애인서비스 우수사례』 (2022. 10. 28.).  
출처: [https://www.nld.go.kr/ableFront/pub\\_material/list.jsp](https://www.nld.go.kr/ableFront/pub_material/list.jsp)
- 노영희, 안인자, 박미영 (2011). 도서관장애인서비스 이용자의 홍보에 대한 인식조사 연구. 한국문헌정보학회지, 45(4), 179-207. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.4.179>
- 배경재 (2019). 도서관 공간에 대한 장애인 이용행태 및 요구 분석. 한국도서관·정보학회지, 50(2), 25-42. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.50.2.201906.25>
- 서울도서관 (2020). 서울시 공공도서관 장애인서비스 정책개발 용역 최종보고서. 서울: 서울도서관.  
출처: <https://www.prism.go.kr/homepage/entire/researchDetail.do>
- 송경진, 이정은, 손지영 (2013). 사례와 면접을 통해 본 국내 공공도서관의 지적장애인서비스. 한국문헌정보학회지, 47(1), 197-219. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.1.197>

- 오선경 (2010). 시각장애인의 정보요구 및 이용행태에 관한 연구 - 대구광역시립수성도서관 이용자를 중심으로 -. 정보관리연구, 41(1), 97-126.
- 오선경, 이지연 (2011). 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 45(3), 141-162. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.3.141>
- 이정연, 김현애 (2021). 비대면 시대의 지식정보취약계층 일상생활 정보요구와 도서관 이용 경험에 관한 연구. 한국비블리아학회지, 32(1), 223-246.  
<http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.223>
- 이정은 (2022). 공공도서관 사서의 발달장애인을 위한 도서관 서비스 운영 경험 탐색. 학습장애연구, 19(1), 81-109. <https://doi.org/10.47635/KJLD.2022.19.1.81>
- 이정은, 박현옥 (2020). 발달장애인의 연령대별 공공도서관 서비스 이용현황과 관련 요구 분석. 유아특수교육연구, 20(2), 1-28. <http://dx.doi.org/10.21214/kecse.2020.20.2.1>
- 이정은, 서선진, 박현옥 (2013). 부모 보고를 통해 본 지적장애 및 자폐성장애인의 공공도서관 서비스 이용 경험 및 요구. 자폐성장장애연구, 13(1), 21-46.
- 표윤희 (2014). 도서관 장애인 서비스 실태 및 활성화 방안에 대한 도서관 장애인 서비스 담당 사서의 인식 조사. 특수교육, 13(2), 239-268.
- 표윤희, 박은혜, 이명희, 김정연 (2013). 지체장애인의 공공도서관 이용 활성화를 위한 교육 및 문화 프로그램에 대한 질적 연구. 한국비블리아학회지, 24(1), 123-148.
- 한국도서관협회 (2013). 2013년판 한국도서관기준. 서울: 한국도서관협회.
- Birgitta Irvall & Gyda Skat Nielsen 편 (2005). Access to libraries for persons with disabilities - CHECKLIST. Hague: IFLA.
- Library Association of Canada (1997). Guidelines on Library and Information Services for People with Disabilities.  
Available: <https://cla.ca/wp-content/uploads/Canadian-Guidelines-on-Library-and-Information-Services-for-People-with-Disabilities-Feb-1997.pdf>
- State Library of Queensland in Australia (2009). Queensland Public Library standards and Guidelines: Disability Services Standard.  
Available: [https://www.nld.go.kr/upload/contents02/Disability\\_Services\\_Standard.pdf](https://www.nld.go.kr/upload/contents02/Disability_Services_Standard.pdf)

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

Bae, Kyung-Jae (2019). A study on the disabled' use behavior and needs towards the

- library space. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 50(2), 25-42. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.50.2.201906.25>
- Kang, Sook-Hee (2009). A study on enhancement of library service for the disabled in public libraries. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(4), 353-379. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.40.4.200912.353>
- Korea Library Association (2013). 2013 Korean Library Standard. Seoul: Korea Library Association.
- Lee, Jueng-Eun (2022). Exploring the experiences of public library librarians who operate services for people with developmental disabilities. *The Korea Journal of Learning Disabilities*, 19(1), 81-109. <https://doi.org/10.47635/KJLD.2022.19.1.81>
- Lee, Jueng-Eun & Park, Hyun-Ok (2020). Analysis of the use of public library services and related needs for people with developmental disabilities by age group. *Korean Journal of Early Childhood Special Education*, 20(2), 1-28. <http://dx.doi.org/10.21214/kecse.2020.20.2.1>
- Lee, Jueng-Eun, Seo, Seon-Jin, & Park, Hyun-Ok (2013). The experiences of and needs on public library services for individuals with intellectual and developmental disability and/or autism in the view of their parents. *Journal of the Korean Association for Persons with Autism*, 13(1), 21-46.
- Lee, Jung-Yeoun & Kim, Hyun-Ae (2021). A study on everyday life information seeking and user experience of public library in contactless society. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 32(1), 223-246. <http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2021.32.1.223>
- National Library for the Disabled (2019). 2019 Library Disabled Service Status Survey. Seoul: National Library for the Disabled.  
Available: [https://www.nld.go.kr/ableFront/service\\_status/view.jsp](https://www.nld.go.kr/ableFront/service_status/view.jsp)
- National Library for the Disabled (2020). (Revised) Library Disabled Service Manual. Seoul: National Library for the Disabled.  
Available: [https://www.nld.go.kr/ableFront/pub\\_material/view.jsp](https://www.nld.go.kr/ableFront/pub_material/view.jsp)
- National Library for the Disabled (2021). 2021 Library Disabled Service Status Survey. Seoul: National Library for the Disabled.  
Available: [https://www.nld.go.kr/ableFront/service\\_status/view.jsp](https://www.nld.go.kr/ableFront/service_status/view.jsp)
- National Library for the Disabled 『Best Practices for Library Service for Persons with

- Disabilities」 (2022, October 28).  
Available: [https://www.nld.go.kr/ableFront/pub\\_material/list.jsp](https://www.nld.go.kr/ableFront/pub_material/list.jsp)
- National Library Statistical System website (2022, October 22).  
Available: <https://www.libsta.go.kr>
- Noh, Young-Hee, Ahn, In-Ja, & Park, Mi-Young (2011). A study of differently-abled users' perception of public relations services in libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 45(4), 179-207.  
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.4.179>
- Oh, Seon-Kyung (2010). A study on the information needs and behavior of visually handicapped. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 41(1), 97-126.
- Oh, Seon-Kyung & Lee, Jee-Yeon (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. <http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.3.141>
- Pyo, Yun-Hui (2014). A survey of current status and activation plans of library services and programs for persons with disabilities based on the recognition of the librarians for persons with disabilities. *Special Education Research*, 13(2), 239-268.
- Pyo, Yun-Hui, Park Eun-Hye, Lee, Myong-Hee, & Kim, Jeong-Youn (2013). A qualitative research on library education and cultural programs for students with physical disability. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 24(1), 123-148.
- Seoul Metropolitan Library (2020). Final Report on the Policy Development Service for the Disabled in Public Libraries in Seoul. Seoul: Seoul Metropolitan Library.  
Available: <https://www.prism.go.kr/homepage/entire/researchDetail.do>
- Song, Kyeong-Jin, Lee, Jueng-Eun, & Son, Ji-Young (2013). Case studies and interviews to review public library services for people with intellectual disability. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 47(1), 197-219.  
<http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.1.197>

