

관종별 장애인서비스 현황조사 항목 및 운영평가지표 개발을 위한 기초 연구*

A Foundational Study on Developing Survey Items and Operational Evaluation Indicators for Disability Services by Library Type

송민선 (Min Sun Song)**

심효정 (Hyo Jung Sim)***

< 목 차 >

I. 서론	IV. 현장 실무자 및 전문가 인터뷰 분석
II. 이론적 배경 및 선행연구 검토	V. 관종별 도서관 장애인서비스 현황조사 항목 및 운영평가 지표(안) 제안
III. 장애인서비스 조사 항목 및 평가 지표 설계를 위한 설문 분석	VI. 논의 및 결론

요약: 본 연구는 관종별 특성과 운영 환경의 차이를 고려한 장애인서비스 현황조사 항목(안) 및 이와 연계한 운영평가지표(안)를 제안하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 국내외 도서관 장애인서비스 관련 정책과 선행연구를 검토하고, 국립도서관·공공도서관·학교도서관·사립장애인도서관을 대상으로 한 설문조사와 현장 실무자 및 전문가 인터뷰를 병행한 혼합 연구 방법을 적용하였다. 연구 결과, 기존 장애인서비스 현황조사는 조사 대상 관종과 내용이 일관되지 않고 타 조사내용과의 중복 문제 등으로 인해 시계열 분석 등을 통한 운영 수준 평가에는 한계가 있는 것으로 나타났다. 이에 본 연구는 관종별 운영 환경과 역할 차이를 반영한 차등적 평가 체계의 필요성을 확인하고, 운영평가지표와 연계된 현황조사 항목 구성을 제안하였다. 아울러 운영 계획, 시설 및 설비, 인력 및 교육, 장서 구성, 서비스 제공, 대외 협력의 6개 영역으로 구성된 운영평가지표 체계를 제시하였다. 본 연구의 결과는 향후 도서관 장애인서비스 정책 수립과 운영평가 체계 마련을 위한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

주제어: 도서관 장애인서비스, 설문조사, 평가지표, 운영평가, 지표개발

ABSTRACT: This study aims to propose a set of survey items and an operational evaluation framework for library services for people with disabilities, taking into account differences in library types and operational environments. To achieve this objective, a mixed-methods approach was employed, including a review of domestic and international policies and previous studies on library disability services, a survey of national libraries, public libraries, school libraries, and private libraries for people with disabilities, and in-depth interviews with practitioners and experts. The findings indicate that existing disability service surveys in Korea lack consistency in survey scope and content across library types and suffer from overlap with other library surveys, which limits their usefulness for evaluating operational performance through longitudinal analysis. These limitations highlight the need for a differentiated evaluation framework that reflects variations in operational conditions and roles among different types of libraries. Based on the empirical results, this study proposes revised survey items structurally linked to an operational evaluation framework consisting of six domains: service planning, facilities and equipment, human resources and training, collection development, service provision, and external cooperation. By integrating survey items with evaluation indicators, the proposed framework provides a foundation for transforming disability service surveys from descriptive data collection tools into mechanisms for operational assessment and policy feedback. The findings of this study are expected to serve as foundational data for improving disability service policies and operational evaluation systems for libraries.

KEYWORDS: Library Disability Service, Survey, Evaluation Indicators, Operation Evaluation, Indicator Development

* 본 연구는 국립장애인도서관 『2025년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사』 과제의 일환으로 진행된 내용을 보완하여 학술논문으로 발전시킨 것임.

** 대전대학교 문헌정보학과 조교수(songser@daejin.ac.kr / ISNI 0000 0004 9246 0812) (제1저자)

*** 대전대학교 문헌정보학과 조교수(shj23@daejin.ac.kr / ISNI 0000 0004 5932 7729) (교신저자)

• 논문접수: 2026년 2월 11일 • 최초심사: 2026년 3월 8일 • 게재확정: 2026년 3월 10일

• 한국도서관·정보학회지, 57(1), 159-186, 2026. <http://dx.doi.org/10.16981/kliss.57.1.202603.159>

© Copyright © 2026 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

1. 연구 목적 및 필요성

오늘날 도서관은 단순히 지식정보를 제공하는 공간을 넘어, 사회적 포용과 문화적 평등을 실현하는 중요한 공공 서비스 기관으로 자리매김하고 있다. 특히, 사회적 포용과 맥을 같이 하는 장애인의 정보 접근권 보장은 국제적 차원에서도 중요한 의제로 다루고 있는데, 2006년 12월 유엔총회 회원국 만장일치로 채택된 UN 「장애인권리협약(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 이하 CRPD)」은 물론 2022년 IFLA와 UNESCO가 발표한 「공공도서관 선언(Public Library Manifesto)」에서도 도서관이 장애인을 포함한 모든 이용자들에게 동등한 정보 접근과 학습 기회를 제공해야 함을 명시하고 있다(IFLA, 2022; United Nations, 2006). 국내에서도 장애인의 정보 접근권 보장에 대한 국제적 인식에 발맞춰 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」, 「도서관법」, 「장애인복지법」 등의 관련법들에서 이러한 내용을 규정하고 있고, 2024년 5월 발표된 「제4차 도서관발전종합계획」에서 “모두가 행복한 도서관”을 비전으로 장애인, 고령자, 다문화 가족 등 사회적 약자 서비스 확대를 강조한 ‘따뜻한 동행’을 핵심 가치로 내세운 것도 이러한 인식과 맞물려 있다고 볼 수 있다(대통령 소속 국가도서관위원회, 2024).

이러한 사회적 인식 변화에 따라 국내 여러 관종의 도서관들에서는 점자자료를 비롯한 장애유형별 대체자료 확보, 각종 보조기기 제공, 물리적 접근성 개선 등 다양한 방식으로 장애인을 위한 도서관 서비스를 확대하기 위해 노력해 왔다. 그럼에도 불구하고, 아직까지 국내 도서관들에서 제공되고 있는 장애인서비스는 도서관의 성격과 유형에 따라 제공되는 내용의 편차가 크고, 도서관별 장애인서비스 수준을 객관적으로 평가할 수 있는 기준이 부족한 것이 현실이다. 또한 도서관 현장의 장애인서비스 실태 파악을 위해 국립장애인도서관에서 2006년부터 관종별 장애인서비스 현황조사를 2년마다 지속적으로 수행해 오고 있으나, 조사 시점마다 대상 관종과 조사 항목에 차이가 있고 도서관들의 조사 참여율도 낮아 실질적인 장애인서비스 지원책 마련에 필요한 체계화된 기초 통계 데이터도 제대로 마련되어 있지 못하다.

따라서 관종별 장애인서비스의 현황조사 항목을 체계적으로 정비해 도서관 현장의 장애인서비스 현황 파악에 필요한 통계 데이터 내용을 표준화하고, 현황조사를 통해 축적된 데이터를 바탕으로 도서관별 장애인서비스 운영 기준을 마련하는데 필요한 지표를 개발하는 일은 향후 국립장애인도서관에서 국가 차원의 장애인 정보 접근 정책을 효과적으로 수립하고 지원하기 위해 반드시 필요하다.

본 연구는 이러한 문제의식에 기반하여 국립도서관, 공공도서관, 학교도서관, 사립장애인도서관 등 관종별 특성과 운영 환경의 차이를 고려한 장애인서비스 현황조사 항목(안) 및 이와 연계한 운영평가 지표(안)를 도출해 보고자 한다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해 본 연구는 다음과

같은 연구 문제를 설정하였다.

- 첫째, 기존 장애인서비스 현황조사는 운영평가 관점에서 어떤 한계를 지니고 있는가?
- 둘째, 관중별 도서관 장애인서비스 내용과 운영 기준에 대한 인식은 어떤 차이를 보이는가?
- 셋째, 관중별 특성을 반영한 현황조사 항목(안) 및 이와 연계된 운영평가 지표(안)는 어떻게 구성할 것인가?

2. 연구의 내용 및 방법

본 연구는 국내 도서관 장애인서비스의 체계적인 품질 관리와 관련 정책 수립을 뒷받침하기 위해 관중별장애인서비스 현황조사 항목(안) 및 이와 연계한 운영평가 지표 체계(안)를 개발하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 본 연구는 관련 문헌 분석, 설문조사, 인터뷰 조사를 병행하는 혼합 연구 방법을 적용해 진행했다.

첫째, 문헌 분석 단계에서는 도서관 장애인서비스 운영평가와 관련한 이론적·제도적 내용 분석을 위해 국내외 선행연구와 관련 정책 및 가이드라인의 내용을 검토하고 도서관 장애인서비스 운영에서 공통적으로 요구되는 핵심 요소와 지표 설계의 기본 방향을 도출하였다. 또한 기존에 국립장애인도서관에서 실시해 왔던 장애인서비스 현황조사 내용들을 재구성해 조사 대상 관중 및 조사 항목의 내용들을 분석·정리하였다.

둘째, 국립도서관, 공공도서관, 학교도서관(특수학교 내 도서관), 사립장애인도서관 등 장애인 서비스를 운영하고 있는 도서관을 대상으로 설문조사를 통해 도서관 장애인서비스 관련 현황조사 항목 및 운영평가 기준에 대한 관중별 인식 차이를 확인하였다. 조사는 앞서 문헌 분석을 통해 정리한 기존 국내외 도서관들의 장애인서비스 운영 관련 정책, 가이드라인, 관련 연구 등에 대한 비교·분석 결과 및 국립장애인도서관에서 실시했던 현황조사 항목을 토대로 재구성한 문항들 중심으로 온라인으로 진행하였으며, 관중별 서비스 운영 현황과 인식 차이를 파악하는 데 초점을 두었다.

셋째, 설문조사만으로 파악하기 어려운 도서관 현장의 제약 요인과 장애인서비스 운영에 필요한 정성적 의견을 수렴하기 위해 장애인서비스 운영 경험이 있는 도서관 현장 실무자 및 관련 전문가를 대상으로 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰는 반구조화된 질문지를 활용해 진행되었으며, 장애인서비스 운영 과정에서의 실제 어려움, 현황조사 및 평가 지표의 타당성, 향후 개선이 필요한 사항 등에 대한 의견을 수렴하였다. 인터뷰 결과는 주요 주제별로 범주화하여 정리하고, 설문조사 결과와의 교차 검토를 통해 지표 및 조사 내용(안) 개발에 반영하였다.

마지막으로 문헌 분석의 내용, 설문조사 및 인터뷰 조사 결과 등을 종합하여 관중별 도서관 장애인서비스 현황조사 항목과 운영평가 지표의 구성 원칙을 정립하고, 이를 토대로 현장 적용이 가능한 조사 항목(안)과 운영평가 지표(안)를 제안하였다.

본 연구에서 제시한 지표와 조사 항목은 도서관 간 단순 비교를 위한 목적이 아니라, 관중별 특성과 운영 여건을 고려한 장애인서비스의 질적 개선과 정책적 환류를 지원하기 위한 기초 도구로 활용할 수 있도록 설계되었다는 점에서 의의를 갖는다.

II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

1. 도서관 장애인서비스의 개념과 정책적 배경

도서관 장애인서비스는 장애를 가진 이용자가 도서관의 자원과 서비스를 다른 이용자와 동등한 조건에서 이용할 수 있도록 지원하는 제반 활동을 의미한다. 이는 단순히 편의를 제공하는 차원을 넘어, 정보 접근과 이용에서의 차별을 해소하고 장애인들의 학습과 문화 생활 참여를 실질적으로 보장하기 위한 공공 서비스의 핵심 영역이라고 할 수 있다.

UN에서 채택한 CRPD에서는 장애인들이 정보와 의사소통, 교육, 문화생활에 접근할 권리를 명시하고 있으며, 특히 정보 접근성 보장을 다른 권리 실현의 전제가 되는 핵심 요소로 강조한다(United Nations, 2006). 즉, 일상 속에서 원하는 정보에 자유롭게 접근할 수 있는 문제는 기본적인 인권에 해당하므로, 도서관과 같은 정보서비스 기관들은 장애인을 ‘특별한 이용자’가 아닌 일반 이용자와 동등하게 인식해야 할 필요가 있다. 이러한 국제적 인식의 흐름은 IFLA를 중심으로 한 도서관계 가이드라인들에서도 구체화되고 있다. IFLA는 장애인을 위한 도서관 접근성 가이드라인(IFLA Guidelines for Making Libraries Accessible for People with Disabilities)을 통해 도서관 서비스 전반에서 접근성, 포용성, 장애 당사자 참여 등을 핵심 원칙으로 제시하며, 장애인 서비스를 개별 프로그램이나 시설 개선에만 국한하지 않고 도서관 운영 전반의 책임 영역으로 규정하고 있다(IFLA, 2024). IFLA 외에도 캐나다도서관협회연맹(Canadian Federation of Library Associations, 이하 CFLA), 호주도서관정보협회(The Australian Library and Information Association, 이하 ALIA), 일본도서관협회(日本図書館協会)에서 제정한 가이드라인들에서도 유니버설 디자인, 장애유형별 보조기기 활용, 원활한 정보 접근 지원 등을 도서관 서비스의 기본 요소로 간주하고 있다(ALIA, 2019; CFLA, 2016; 日本図書館協会, 2016; 日本図書館協会, 2023).

국내에서도 이러한 국제적 분위기에 따라 장애인서비스와 관련한 정책적·제도적 기반이 지속적으로 강화되어 왔다. 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」을 비롯해 「도서관법」, 「장애인복지법」 등은 장애인의 정보 접근권 보장을 규정하고 있으며, 「제4차 도서관발전종합계획」에서도 지식정보 취약계층을 위한 서비스 강화를 도서관 정책의 핵심 과제 중 하나로 설정함으로써, 도서관 장애인서비스를 국가 차원에서 달성해야 할 정책 의제로 규정하고 있다(대통령 소속 국가

도서관위원회, 2024).

이와 같이 국내외 주요 정책과 가이드라인에서는 도서관 장애인서비스를 정보 접근권 보장을 위한 공공 서비스로서 도서관 운영의 기본 요소로 제시하고 있다. 이러한 맥락에서 도서관 장애인 서비스의 실태를 체계적으로 파악하고, 운영 수준을 평가할 수 있는 기준을 마련하는 것은 정책 실현을 위한 핵심 과제로 볼 수 있다.

2. 국내외 도서관 장애인서비스 운영 관련 연구

도서관 장애인서비스 운영에 관한 해외 연구는 1970년대부터 영미권을 중심으로 시작되었다. 초기 연구들은 장애인서비스의 필요성과 도서관의 사회적 책임을 강조하는 규범적 논의에 초점을 두었으며(Bruhn, 1989; Casey, 1971), 장애인과 비장애인을 분리하는 기존 서비스 체계의 한계를 비판하고 통합적 서비스 모델로의 전환을 주장하였다. 특히 Bruhn(1989)은 '정상화 원칙'을 도서관 서비스에 적용하여, 장애 이용자 역시 지역 공공도서관을 일상적으로 이용할 수 있어야 함을 강조함으로써 이후 보편적 설계(Universal Design)와 포용적 서비스 논의의 이론적 토대를 제시하였다.

1990년대 이후에는 설문조사, 인터뷰, 현장 관찰 등을 활용해 도서관 장애인서비스 운영 실태를 실증적으로 분석하고 개선 방향을 도출하는 연구들이 축적되었다. Nelson(1996)은 보건과학 분야 대학도서관을 대상으로 한 설문조사를 통해 조사 대상 도서관들에서는 물리적 지원이 비교적 잘 제공되고 있으나, 보조기기 활용이나 공식적인 서비스 평가 체계는 미흡하다는 점을 지적하였다. Anne Epp(1999)는 캐나다 브리티시컬럼비아 주의 대학도서관 협력 사례를 분석하여, 장애 학생 요구 분석과 기관 간 협력 네트워크 구축이 서비스 확대에 핵심적인 역할을 했음을 보여주었다.

이후 연구들은 법·제도 변화에 따른 도서관의 대응과 운영상의 과제를 중심으로 전개되었다. Heaven(2004)은 영국 고등교육기관 도서관을 대상으로 한 연구에서 장애인 담당자 배치와 인식 개선 노력은 이루어지고 있으나, 시설·공간 측면의 접근성은 여전히 미흡하다는 점을 지적하였다. Samson(2011)은 미국 대학도서관을 대상으로 한 연구를 통해 미국 장애인법과 법무부의 관련 규정을 준수하는 장애인서비스 제공을 위해서는 전담 인력, 공간 재구성, 예산 확보 등 운영 체계 전반의 개선이 필요함을 제안하였다. 최근 연구로 Ferrara(2024)는 공공도서관 사서들을 대상으로 한 일대일 인터뷰를 통해, 사서들이 장애인에 대한 태도적 장벽 문제는 인식하고 있으나, 실제 관련 서비스 기획과 운영 단계에서는 예산, 공간, 인력 등 자원 제약으로 인해 장벽을 허물기 위한 노력이 충분히 반영되지 못하고 있음을 밝혔다.

이러한 해외 연구들은 도서관 장애인서비스가 시혜적 차원이 아닌 시민의 보편적 권리이자 도서관의 책무라는 인식 위에서 발전해 왔음을 보여준다. 초기 연구가 통합적 서비스로의 패러다

임 전환을 강조했다면, 이후 연구들은 법적 준수 여부를 전제로 물리적·기술적·태도적 장벽을 실증적으로 분석하며, 전담 인력, 협력 네트워크, 사서의 장애 인식 개선 등 운영의 질적 요소를 점차 중요하게 다루고 있다.

국내의 도서관 장애인서비스 관련 연구는 2000년대 이후 본격적으로 이루어졌으며, 장애 유형별 서비스 분석과 공공도서관 중심의 실태 조사 연구가 주를 이루어 왔다. 시각장애인, 지적장애인, 청각장애아동 등 특정 장애 유형을 대상으로 한 연구들(김지현, 2002; 송경진 외, 2013; 이운정, 김유승, 2025)은 장애유형별 서비스 특성과 요구를 분석하여 서비스 모델 개선에 기여하고자 하였다. 또한 모든 장애 유형을 포괄하는 서비스 제공을 위한 요구 분석 연구도 수행되었는데, 정연경과 김성진(2008) 및 강지혜 외(2018)는 대규모 설문조사와 전문가 의견 수렴 등을 통해 도서관 장애인서비스 제공에 필요한 핵심 요소를 도출하였다.

공공도서관의 장애인서비스를 중심으로 한 연구들 역시 다수 수행되었다. 김영신(2004)과 강숙희(2011)는 각각 현장 조사와 문헌 분석을 통해 국내 공공도서관 장애인서비스 운영 실태와 개선 방향을 제시하였으며, 김보일(2022)은 전국 공공도서관 대상 설문조사(IPA)와 FGI를 통해 '정책', '정보자원', '공간 및 시설', '인적자원', '이용자 서비스', '협력 및 홍보'의 6가지 영역에서 요구되는 개선 과제를 제안하였다. 아울러 장애인서비스 수준을 보다 객관적으로 측정하기 위한 시도로 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터(2010)와 박종배(2013)는 각각 공공도서관·장애인도서관 및 대학도서관을 대상으로 한 서비스 평가지표(안)를 제시하였다.

종합하면, 해외 연구는 대학도서관을 중심으로 장애인서비스 운영과 접근성 평가를 실증적으로 분석해 왔으며, 국내 연구는 상대적으로 공공도서관과 장애 유형별 서비스 분석에 집중되어 왔다. 일부 평가지표 개발 연구가 존재하나, 관종별 특성을 종합적으로 반영하여 장애인서비스 운영을 체계적으로 비교·평가하려는 연구는 제한적이다. 이러한 연구 동향들은 관종별 도서관 장애인서비스를 대상으로 하는 현황조사와 연계된 운영평가 지표를 제안하고자 하는 본 연구의 필요성을 뒷받침한다.

3. 기존 장애인서비스 현황조사의 구조적 한계

국내 도서관들의 장애인서비스 실태를 파악하기 위한 주요 데이터는 2006년부터 국립장애인도서관에서 수행해 온 장애인서비스 현황조사가 있다. 해당 조사는 2006년~2009년과 2021년~2024년에 각각 3년의 차이가 있었던 것을 제외하면 2009년부터 2021년까지 2년마다 일정한 주기로 진행되어 왔으며, 전국 도서관의 장애인서비스 제공 현황에 대한 기초 정보들을 축적해 왔다는 점에서 중요한 의미를 갖는다(국립중앙도서관, 2007; 2009; 2011; 2013; 2015; 국립중앙도서관 국립장애인도서관, 2017; 2019; 한국시각장애인도서관협의회, 2021). 그러나 조사 운영 방식과 조사

항목의 구성 측면에서는 다음과 같은 여러 구조적 한계가 지속적으로 지적되어 왔다.

첫째, 조사 시기별로 조사 대상 관종과 조사 항목이 일관되게 유지되지 못했다는 점이다. 조사 연도에 따라 포함되는 관종들(국립, 공공, 점자(시각), 특수학교, 청각 등)이 달라지거나, 동일한 조사 항목이라 하더라도 세부 문항의 정의와 범위가 변경되는 경우(시설, 자료, 보조기기 현황 등)가 반복되면서 시계열 및 관종 간 비교에 어려움이 발생하였다. 이로 인해 조사 결과가 장기적인 정책 판단이나 성과 분석에 활용되는 데 제약이 있었다.

둘째, 조사 항목이 향후 도서관별 장애인서비스 운영 평가로 연계·활용될 수 있는 내용들보다는 단순 현황 파악에 초점을 두고 구성되었다. 기존 조사 항목은 장애인서비스 제공 여부나 시설·자료 보유 현황을 중심으로 구성되어 있어, 서비스의 질적 수준이나 운영 과정의 적절성을 평가하기에는 충분하지 않았다. 특히 예산, 인력, 계획 등 운영 전반과 관련된 요소는 조사 시기에 따라 제한적으로 반영되었다.

셋째, 문화체육관광부에서 매년 진행되는 도서관 통계 및 운영평가 조사와의 중복 문제로 인해 도서관 현장의 조사 참여 부담이 높다는 점도 중요한 한계로 지적된다. 유사 내용의 조사 항목이 여러 조사에 반복적으로 포함되면서 도서관의 응답 피로도가 증가하였고, 이는 낮은 조사 참여율로 이어지는 요인으로 작용하였다. 이러한 상황은 장애인서비스 관련 통계의 신뢰성과 대표성을 저하시킬 가능성을 내포한다.

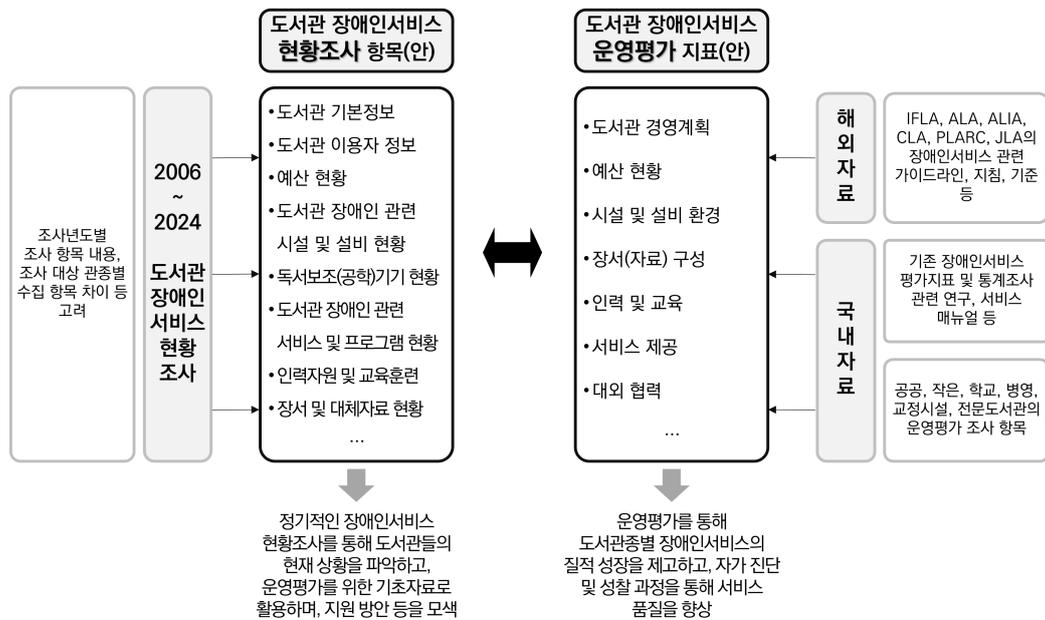
이와 같은 한계들은 기존에 추진되어 왔던 장애인서비스 현황조사 결과가 도서관 장애인서비스 실태를 체계적으로 진단하고, 정책과 운영 개선으로 환류되기 위한 도구로 활용되는 데 구조적인 제약으로 작용해 왔음을 시사한다. 따라서 향후 장애인서비스 정책 수립에 필요한 기초 데이터로서의 현황조사를 위해서는 조사 항목의 표준화와 함께, 장기적으로 장애인서비스 수준을 평가하는 데 필요한 지표와의 연계를 고려한 체계로의 전환이 필요하다고 할 수 있다.

Ⅲ. 장애인서비스 조사 항목 및 평가 지표 설계를 위한 설문 분석

1. 조사 항목 구성

본 연구의 설문조사는 기존에 추진되어 왔던 국립장애인도서관 장애인서비스 현황조사의 한계를 보완하고, 장기적으로 관종별 '장애인서비스' 운영평가 지표 설계와 연계가 가능한 항목을 도출하기 위한 목적으로 설계되었다(〈그림 1〉 참조). 이에 따라 조사 항목은 단순한 서비스 제공 여부를 파악하는 데 그치지 않고, 장애인서비스가 도서관 운영 전반에서 어떻게 계획·운영·관리되고 있는지를 확인할 수 있도록 구성하는 데 중점을 두었다.

조사 항목 구성 과정에서는 먼저 국립장애인도서관에서 2006년 이후 수행되어 왔던 장애인서비스 현황조사의 전체 항목들을 연도별로 분석하여 조사 시기별 공통 항목과 변동 항목을 구분하였다. 이를 통해 반복적으로 조사되어 온 핵심 항목과 각 시기별로 추가·수정·삭제된 항목들을 정리하고, 장기적인 추세 분석이 가능한 항목과 그렇지 않은 항목을 구분하였다. 또한 문화체육관광부 도서관 운영평가 및 국가도서관 통계 조사 항목과의 비교·분석을 통해 중복 항목을 식별하고, 도서관 현장의 조사 부담을 증가시키는 내용을 검토하였다. 조사 항목의 내용과 관련해 장기적으로 장애인서비스 운영 평가와 연계할 수 있는 지표(안)의 내용으로 범주화하기 위해, 국내외 장애인서비스 관련 가이드라인, 지침, 기준, 서비스매뉴얼을 비롯해 타 관종의 운영평가에 적용된 조사 항목들을 비교해 정리하였다.



〈그림 1〉 현황조사 항목 및 운영평가 지표(안) 개발을 위한 설문 항목 정리 과정과 의미

이상의 과정을 토대로 설문조사 항목은 ① 도서관 경영 계획, ② 예산 현황, ③ 시설 및 설비 환경, ④ 장서(자료) 구성, ⑤ 인력 및 교육, ⑥ 관련 서비스 제공, ⑦ 대외 협력 등 운영평가와 연계 가능한 범주로 재구조화하였다. 각 범주별로는 서비스 제공의 유무 뿐 아니라, 운영의 지속성, 체계성, 개선 노력 등을 간접적으로 파악할 수 있는 문항을 포함하도록 설계하였다. 관종별 운영 환경과 역할의 차이를 고려하여, 모든 도서관에 공통적으로 적용 가능한 항목과 관종별 특성을 반영한 선택 항목을 구분하여 구성하였다(〈표 1〉 참조).

관종별 장애인서비스 현황조사 항목 및 운영평가지표 개발을 위한 기초 연구

<표 1> 도서관 장애인서비스 현황조사 항목(안)과 연계된 운영평가 지표(안)

범주 구분	운영평가(안) 주요 내용	관련 현황조사(안)	평가 유형	관종별 해당 구분			
				국립	공공	장애인	특수 학교
도서관 경영계획	• 운영계획 수립(장애인서비스의 연간 계획 포함 여부)	도서관 운영계획 내 장애인서비스에 대한 내용 포함 여부	정량	○	○	△	△
	• 장애인서비스 운영 매뉴얼(지침) 마련(준용)	장애인서비스 운영 매뉴얼(지침) 마련 혹은 관련 내용 준용 여부 타 기관의 장애인서비스 운영 매뉴얼(지침) 준용 여부	정량	○	△	○	○
	• 장애인서비스 계획에서의 장애인 당사자 참여 및 의견 수렴 여부	장애인서비스 운영 계획 및 이용자 의견 수렴 과정에서 장애인 당사자 포함 여부	정량	○	△	○	○
	• 계획 대비 성과 관리의 적절성 : 달성률 및 충실성	운영계획 대비 사업 성과 달성률 추진 성과 달성 내용의 충실성	정량 정성	○	○	○	○
예산 현황	• 전체 예산 대비 (장애인서비스) 관련 예산 비율	(장애인서비스 포함) 도서관 총 예산 조사기준년도 전체 장애인서비스 관련 예산 수입 내역	정량	○	○	X	X
	• (장애인 관련) 자료구입비 증감률	조사기준년도 전체 장애인서비스 관련 예산 지출 내역		○	○	○	○
	• (장애인 관련) 운영비 증감률	조사기준년도 전체 장애인서비스 관련 예산 지출 내역		○	○	○	○
	• (장애인 관련 서비스) 예산 확보 노력(후원 등)	신규 예산 확보를 위한 공모 사업 지원이나 후원금 유치 홍보를 진행 등의 여부	정성	X	○	○	○
시설 및 설비 환경	• 장애인 출입 및 이동의 편의성	장애인을 위한 도서관 접근의 편리성	정량/ 정성	○	○	○	○
	• (장애인서비스) 공간 구비 여부 및 종류(개수)	장애인자료실 및 코너 설치 여부(명칭, 개설년도, 담당부서) 장애인자료실(코너) 면적, 좌석 수, 세부 공간 구성 여부 장애인 편의시설(매개/내부/외생/안내/기타) 설치 여부	정량	○	△	X	X
	• 독서보조(공학)기기 구비 현황	장애유형별(시각/청각·언어/지체·뇌병변) 독서보조(공학) 기기 관련 구비 현황 독서보조(공학)기기 지원서비스 제공 방법 (이용자/직원 대상) 독서보조(공학)기기 사용 교육 실시 여부	정량	△	△	△	△
	• 장애인서비스 관련 웹/앱의 접근성 준수 여부	웹/앱 접근성 기준 준수 여부	정량	○	△	△	△
장서 (자료) 구성	• 장애인 자료에 대한 장서관리지침 내용 포함 여부	장서관리지침 내 장애인 관련 자료에 대한 내용 포함 여부	정량	○	○	○	○
	• 장애유형별(시각·청각·지체 및 뇌병변·발달) 대체자료 보유 여부	조사년도 기준 점자자료 소장 현황(자료 수)	정량	○	○	△	△
		조사년도 기준 녹음자료 소장 현황(자료 수)					
		조사년도 기준 장애인접근디지털파일자료 소장 현황(자료 수)					
		조사년도 기준 영상자료 소장 현황(자료 수)					
		조사년도 기준 기타자료 소장 현황(자료 수)					
• 장서 구성의 적절성 및 최신성 (최근 5년 내 신간 비율)	조사년도 기준 점자자료 신규 현황(구입/기증/자체제작) 자료 수	정량/ 정성	○	○	△	△	
	조사년도 기준 녹음자료 신규 현황(구입/기증/자체제작) 자료 수						
	조사년도 기준 장애인접근디지털파일자료 신규 현황(구입/기증/ 자체제작) 자료 수						
	조사년도 기준 영상자료 신규 현황(구입/기증/자체제작) 자료 수						
	조사년도 기준 기타자료 신규 현황(구입/기증/자체제작) 자료 수						

한국도서관·정보학회지(제57권 제1호)

범주 구분	운영평가(안) 주요 내용	관련 현황조사(안)	평가 유형	관종별 해당 구분			
				국립	공공	장애인	특수 학교
인력 및 교육	• 장애인서비스 전담 인력 현황 (유/무)	장애인서비스 전담 직원(정규/비정규) 여부 장애인서비스 담당 직원(정규/비정규) 여부	정량	○	○	X	X
	• 장애인서비스 관련 전담 인력 교육 현황	장애인서비스 직원 대상 관련 교육 실시 여부(실시 경험/횟수/참가 수/도움 정도 등)	정량/정성	○	○	○	○
	• 장애인서비스 관련 전담 인력의 전문성(관련 자격증 유무)	장애인서비스 직원의 자격증 보유 현황	정량	○	○	○	○
	• 장애인서비스 자원봉사자 활용 현황	장애인서비스 자원봉사자 현황(봉사자 유무/인원 및 활동 횟수/활동 분야)	정량	○	○	○	○
	• 장애인서비스 관련 자원봉사자 교육 현황	자원봉사자 대상 교육 실시(실시 여부/실시 횟수/교육 종류(자체/외부/ 기타))	정량/정성	○	○	○	○
관련 서비스 제공	• (장애인 관련) 교육 및 문화프로그램 운영 및 참가자 수(증감율)	장애인 대상 교육 및 문화프로그램 운영 경험 장애 유형별 교육 및 문화프로그램 운영횟수 및 참가자 수	정량	○	○	○	○
	• (장애인 대상) 유형별 대출 서비스 제공 여부 및 제공횟수(증감율)	장애인 대상 자료대출 서비스 현황(이용자 수, 이용 건수, 대출권수)	정량	○	○	○	○
	• (장애인 대상) 정보이용서비스(낭독, 수화통역 등) 제공 여부 및 제공횟수(증감율)	장애인 대상 정보서비스 현황(이용자 수, 이용 건수)	정량	○	○	○	○
	• 서비스 개선 및 활성화 사례	장애인서비스 개선 및 서비스 활성화 사례	정성	○	○	○	○
	• 장애인서비스 만족도	장애인서비스 관련 만족도 조사 여부 및 만족도 결과	정량/정성	○	○	○	○
대외 협력	• 타 기관과의 협력(장애인도서관 및 복지관 등) 기관 수	협력 기관 수 협력 기관 유형	정량	X	○	○	○
	• 타 기관과의 협력 실적(협력 건수, 수혜자 수, 만족도 등)	유관기관 연계 장애인 대상 교육 및 문화프로그램(운영 여부)	정량/정성	△	○	○	○
		유관기관 연계 장애인 대상 교육 및 문화프로그램(프로그램 수 및 참가자 수)					
		교육 및 문화프로그램 외 유관기관과 연계한 서비스나 관련 사업 운영 여부					
		유관기관과 연계한 서비스나 관련 사업 운영 현황(연계 서비스 및 관련 사업 운영 횟수)					
프로그램 및 기타 서비스 수혜자 만족도							

※ ○(해당함), X(해당하지 않음), △(항목별 세부평가 기준 설정에 따라 해당 여부에 차이가 있을 수 있음)

※ △로 표시한 항목들은 관종별 운영 특성에 따라 적용 가능성이 달라질 수 있음을 나타낸 것이나, 실제 평가 도입 시에는 이러한 유보 항목에 대한 구체적인 적용 조건과 판정 기준을 사전에 확정하여 기관 간 해석 불일치를 방지할 필요가 있음

2. 자료 수집 및 분석 방법

설문조사는 2025년 6월 13일(금)부터 6월 23일(월)까지 장애인서비스를 운영하고 있는 국립도서관, 공공도서관, 학교도서관(특수학교 내 도서관), 사립장애인도서관을 대상으로 KSDC 설문 도구를 활용해 온라인 조사 방식으로 실시했다. 조사 대상은 2025년 기준 전국 도서관 장애인서비스 현황조사 대상 기관에 해당하는 1,529개 도서관을 모집단으로 하고 이 중 10%에 해당하는 154개관을 선정하였다. 관종별 표본 선정은 모집단별 규모 차이를 고려해 국립도서관 4개관(전체 7개관, 57.1%), 공공도서관 108개관(전체 1,296개관, 8.3%), 특수학교 내 도서관 25개관(전체

195개관, 12.8%), 사립장애인도서관 17개관(전체 31개관, 54.8%) 비율로 각 관종에서 랜덤 샘플링을 통해 조사 집단을 선정하고 공문을 통해 조사 링크를 배포하였다. 본 설문은 조사항목의 절대적인 필요 정도에 대한 정확한 측정이 아니라, 관종별 관련 서비스를 제공하는 실무자들의 인식의 차이를 확인하고 지표 설계를 위한 현장 의견을 수렴하는 것이 주 목적이었기에 1개 관에 장애인서비스 관계자가 여러 명일 경우 대상 인원 모두가 조사 참여가 가능함을 안내하고 진행하였으며 최종 85건의 응답 내용을 토대로 분석을 시행하였다. 설문은 <표 1>에서 정리한 운영평가지표(안)와 해당 내용과 연계된 현황조사 항목(안)을 제시하고 각 내용들이 도서관의 장애인서비스 평가에 있어 얼마나 '필요한지' 여부를 확인하는 방식으로 진행하였으며, 실질적인 필요 여부를 구체적으로 확인하기 위해 긍정과 부정 의견을 확실히 구분해 수렴할 수 있도록 4점 척도로 조사를 진행하였다.

수집된 설문 자료는 SPSS(PASW Statistics 18)를 이용해 기술통계 분석을 통해 조사 항목별 응답 분포와 전반적인 운영 현황을 파악하였다. 이후 관종별 차이 검증에는 ANOVA 분석의 비모수 분석에 해당하는 Kruskal-Wallis 검정을 활용하였다. 이는 조사 대상 관종별 표본 수의 불균형과 응답 수가 적은 일부 관종의 정규성 가정이 충족되지 않는 부분을 고려한 것으로, 설문 응답 결과를 보다 안정적으로 비교하기 위한 방법론적 선택이다. 분석 결과 근사 유의 확률(p값)이 유의한 경우에는 Bonferroni 보정을 적용한 유의수준에 따라 Mann-Whitney U 사후 검정을 통해 구체적인 집단 간 차이를 비교하였다. 분석 과정에서는 각 조사 항목이 관종별로 어떤 차이를 보이는지에 주목하되, 통계적 유의성 여부와 함께 조사 항목 및 지표 설계에 시사점을 제공할 수 있는 응답 경향을 중심으로 해석하였다.

설문 분석 결과는 이어 진행한 현장 실무자 및 전문가 인터뷰와 연계하여 검토하였으며, 설문 결과만으로는 파악하기 어려운 응답의 맥락과 운영상의 제약 요인을 보완적으로 해석하는 데 활용하였다.

3. 주요 분석 결과

관종별 응답 분포를 살펴보면 조사 대상 수가 가장 많았던 공공도서관(66명, 77.6%)의 응답 비율이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 장애인도서관(9명, 10.6%), 학교도서관(8명, 9.4%), 국립도서관(2명, 2.4%) 순이었다. 지역별로는 서울(27명, 31.8%), 경남(9명, 10.6%), 경기(8명, 9.4%) 순으로 응답률이 높았다. 응답자들의 도서관 근무 경력은 5년 미만(32명, 37.6%)이 가장 많았으며, 5년 이상~10년 미만(25명, 29.4%), 10년 이상~15년 미만(12명, 14.1%), 20년 이상(9명, 10.6%), 15년 이상~20년 미만(7명, 8.2%) 순으로 파악되었다.

설문 문항별 응답 내용을 분석한 결과([부록]의 응답 내용 분석 결과표 참조), 국내 도서관 장애인서비스 운영 현황조사 및 운영평가 지표(안)에 포함된 대부분 항목에 대해 긍정 응답('필

요' 및 '매우 필요') 비율이 54~96% 수준으로 나타났다. 이는 설문 내 포함된 다수의 항목들이 도서관 장애인서비스 운영 현황을 파악하는 데 있어 전반적으로 필요하다고 인식되고 있음을 보여준다. 특히, 90% 이상의 높은 필요성 인식이 나타난 항목으로는 '도서관 운영계획 내 장애인서비스 포함 여부(81명, 95.29%)', '장애인 출입 및 이동의 편의성(82명, 96.47%)', '장애인을 위한 도서관 접근의 편리성(79명, 92.94%)', '장애인 공간 구비 여부(77명, 90.59%)', '독서보조(공학) 기기 구비 현황(79명, 92.94%)', '장애인 대상 자료 대출 서비스 현황(81명, 95.29%)' 등이 포함되었다. 다만 이 수치는 제한된 응답 표본(n=85) 내에서의 응답 경향을 보여주는 것으로, 각 항목의 필요성을 통계적으로 입증하는 근거로 해석하기보다는, 현장의 전반적 수요 경향을 파악하기 위한 탐색적 참고 자료로 이해할 필요가 있다.

관종별 응답 차이를 검토하기 위해 Kruskal-Wallis 분석을 실시한 결과, 몇몇 지표 및 조사 항목을 제외하면 대체로 관종별 응답 평균의 통계적 유의성의 차이는 크게 나타나지 않았다([부록]의 응답 내용 분석 결과표 참조). 특히, 7개 조사 대상 범주 가운데 '도서관 예산 현황', '도서관 시설 및 설비 환경', '도서관 장애인서비스 관련 대외 협력 현황' 영역에서는 모든 관종들의 응답 평균의 차가 크지 않은 것으로 파악되었다. 반면 관종별 응답 평균에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 항목들의 경우, 대체로 '공공도서관'의 응답 평균이 낮았고, '장애인도서관' 및 '특수학교 도서관'은 전반적으로 응답 평균이 높게 나타나 장애인서비스 운영 수준을 모든 관종에 동일한 기준으로 비교하기보다는, 관종별 운영 환경과 역할, 업무의 중요도 및 필요성에 대한 현장의 인식을 고려한 평가 체계가 필요함을 알 수 있었다.

영역별로 관종별 응답차가 뚜렷이 나타난 항목들을 보다 구체적으로 살펴보면, '도서관 경영 계획' 영역에서는 '장애인서비스 운영 매뉴얼 마련(준용) 여부'에 대해 특수학교 도서관의 필요성 인식이 공공도서관에 비해 높게 나타났다. 또한 '운영계획 대비 성과 관리의 적절성'과 관련된 항목에서는 장애인도서관이 공공도서관에 비해 지표 설정 및 현황조사의 필요성을 더 높게 인식하고 있었다. '도서관 장서(자료) 구성' 영역에서는 '조사년도 기준 점자/녹음/장애인 접근 디지털파일/영상자료 소장현황(자료 수)' 및 '조사년도 기준 녹음/장애인 접근 디지털 파일/영상자료 신규 현황(구입/기증/자체제작 자료 수)' 항목에서 장애인도서관의 응답 평균이 공공도서관에 비해 높게 나타났다.

관종별 응답의 차이는 '도서관 인력 확보 및 교육' 영역에서 가장 두드러지게 나타났다. 이 영역에서 장애인도서관과 공공도서관 간 인식 차이가 두드러지게 나타난 것은, 장애인도서관이 장애인 이용자를 주요 서비스 대상으로 하는 특화 기관으로서 전담 인력 확보와 전문성 강화에 대한 제도적 기대 수준이 공공도서관에 비해 상대적으로 높기 때문인 것으로 해석된다. 반면 공공도서관의 경우 장애인서비스가 여러 서비스 중 하나로 운영되는 경우가 많아 전담 인력 배치에 대한 현실적 제약이 크다는 점이 설문조사 이후 진행된 인터뷰 분석에서도 확인되었다. 이러한 차이는 관종별 운영 목적과 조직 구조, 예산 규모 등 다양한 맥락 요인의 영향을 받는 것으로, 향후 이러한

맥락 요인을 체계적으로 통제하거나 분석에 포함한 후속 연구를 통해 보다 정교한 관종별 평가지표 설계가 가능할 것이다. '장애인서비스 전담 인력 현황'과 '장애인서비스 전담 인력의 전문성' 관련 항목에서는 장애인도서관의 필요성 인식이 공공도서관에 비해 높았고, '장애인서비스 자원봉사자 활용 현황'에 대한 항목에서는 공공도서관의 응답 평균이 장애인도서관, 특수학교 도서관에 비해 상대적으로 낮아 관종별 인식 차가 큰 것으로 파악되었다.

한편, 7개 범주의 세부 평가 지표 및 조사 항목과 관련한 주관식 의견을 분석한 결과, 응답자들은 전반적으로 장애인서비스 평가나 현황조사의 취지에는 공감하면서도, 장애인 이용자가 상대적으로 적은 도서관의 경우 '평가' 이전에 장애인들의 실제 이용 현황에 대한 기초적인 실태 파악이 우선되어야 한다는 의견을 다수 제시하였다. 또한 장애인서비스를 '어떻게' 운영해야 하는지에 대한 구체적인 가이드라인 제공과 함께, 이를 뒷받침할 수 있는 교육, 예산, 인력 지원 등이 먼저 이루어지는 것이 바람직하다는 요구도 확인되었다. 또한, 도서관 유형과 규모의 차이를 고려하지 않은 동일 기준의 평가는 현실적으로 불합리하다는 의견이 있어, 향후 도서관 장애인서비스 운영평가를 도입할 경우 도서관 유형과 규모, 운영 목적 등을 종합적으로 고려해 진행해야 할 것으로 보인다.

이와 같은 설문 분석 결과는 도서관 장애인서비스가 안정적으로 제공되기 위해서는 서비스 제공 여부에 대한 단편적 점검을 넘어, 관련 계획 수립, 자원 투입, 운영 과정 전반을 종합적으로 파악할 수 있는 현황 데이터의 축적과 분석이 선행될 필요가 있음을 보여준다. 특히 관종별로 나타나는 응답 경향의 차이는 관종별 특성과 인식 수준을 반영한 차등적 현황조사 항목 구성과 운영평가 지표 설계가 필요함을 뒷받침하는 실증적 근거로 활용될 수 있다.

IV. 현장 실무자 및 전문가 인터뷰 분석

1. 인터뷰 진행 방법

본 연구에서는 앞서 정리한 설문조사 결과만으로는 파악하기 어려운 도서관 장애인서비스 운영의 맥락과 현실적 제약 요인 등을 심층적으로 이해하기 위해 현장 실무자 및 전문가를 대상으로 한 인터뷰 조사를 병행하였다. 인터뷰는 장애인서비스 운영 경험이 있는 도서관 관장 및 실무자 7인과 도서관 장애인서비스 및 관련 정책 분야의 전문가 5인을 대상으로 실시되었으며, <표 1>에 정리한 운영평가 지표(안) 및 해당 지표에 연계된 현황조사 항목(안)에 대한 의견 수렴과 함께 설문조사 결과를 토대로 도출된 주요 쟁점에 대한 심층적 검토를 목적으로 하였다.

의견 수렴은 서면 질의응답 및 추가 인터뷰(전화 또는 대면) 방식으로 2회에 걸쳐 진행되었다. 1차 서면 조사는 설문이 진행되었던 2025년 6월 13일(금)부터 6월 23일(월)까지 이메일을 통해

실시되었으며, 이후 회신 받은 응답 내용 및 온라인 설문 결과 분석 내용을 바탕으로 2025년 6월 26일(목)부터 7월 3일(수)까지 일대일 추가 인터뷰를 실시하였다. 추가 인터뷰는 1인당 평균 40~50분 내외로 진행되었으며, 녹취한 인터뷰 내용의 전사자료 분량은 1인당 평균 200자 원고지 기준 90매 내외이다.

인터뷰는 반구조화된 질문지를 활용하여 진행되었으며, 주요 질문 내용은 ① 현행 장애인서비스 운영의 실제 모습과 어려움, ② 기존 장애인서비스 현황조사 항목의 적절성, ③ 운영평가 지표 도입 시 기대 효과와 우려 사항, ④ 향후 개선이 필요한 조사 항목 및 지표 요소 등으로 구성되었다. 수집된 자료는 서면 응답과 인터뷰 전사자료를 종합하여 주요 주제별로 정리·분류하여 분석하였으며, 개별 사례보다는 반복적으로 나타나는 의견과 공통된 인식을 중심으로 서술하였다.

2. 현장 실무자 의견

현장 실무자들은 전반적으로 장애인서비스의 중요성에는 공감하면서도, 실제 운영 과정에서는 제도적·환경적 제약이 크다는 점을 공통적으로 지적하였다. 특히 장애특화도서관이 아닌 일반 공공도서관들의 경우에는 장애인서비스가 도서관의 주요 업무로 명확히 인식되지 못하고 있고, 전담 인력이나 예산이 충분히 확보되지 않은 상태에서 개별 담당자의 노력에 의존하는 구조가 지속되는 문제가 반복적으로 언급되었다.

기존 장애인서비스 현황조사와 관련해서는 조사 항목이 실제 운영 상황을 충분히 반영하지 못한다는 의견이 다수 제시되었다. 실무자들은 서비스 제공 여부나 시설·자료 보유 현황을 묻는 문항은 상대적으로 응답이 용이한 편이나, 서비스의 질이나 운영 과정에서의 노력과 성과는 조사 결과에 잘 드러나지 않는다고 인식하고 있었다. 이로 인해 조사 결과가 현장의 어려움이나 개선 필요성을 충분히 설명하지 못한다는 한계가 지적되었다. 이러한 문제를 보완하기 위해서는 운영평가 시 정성적인 내용을 반영할 수 있는 우수사례 등을 포함하는 것도 고려해 볼 필요가 있다는 의견도 제기되었다.

또한 조사 참여 부담에 대한 문제 제기도 두드러졌다. 문화체육관광부의 도서관 운영평가와 같이 유사한 조사가 비슷한 시기에 여러 경로로 반복되면서 현장의 응답 피로도가 높으며, 이는 조사 참여율 저하로 이어질 수 있다는 것이다. 이에 따라 현장 실무자들은 조사 항목의 간소화와 함께, 기존 도서관 통계 및 운영평가와 연계된 조사 체계 마련의 필요성을 강조하였다.

운영평가 지표 도입과 관련해서는 단순한 순위화나 비교를 위한 평가보다는, 도서관 현장의 장애인서비스에 대한 실질적인 운영 수준을 점검하고 개선 방향을 모색하는 데 활용 가능한 지표가 필요하다는 의견이 공통적으로 나타났다. 특히 관종별 여건 차이를 고려하지 않은 일률적 기준 적용에 대해서는 부정적인 인식이 강했으며, 관종별 특성과 역할을 반영한 차등적 지표 설계가 필요하다는 점이 강조되었다.

3. 전문가 의견

전문가들은 도서관 장애인서비스 평가가 단순한 현황 파악을 넘어, 정책과 운영 개선으로 이어질 수 있는 구조를 갖추어야 한다는 점을 공통적으로 강조하였다. 이를 위해서는 현황조사 항목과 운영 평가 지표가 분리된 체계가 아니라 상호 연계된 구조로 설계되어야 하며, 조사 결과가 정책 환류로 이어질 수 있는 제도적 장치가 필요하다는 의견이 제시되었다. 이와 관련해 서면 질문지로 제공된 평가 지표(안)와 현황조사 항목(안)의 전반적인 방향성과 구성에 대해서는 긍정적 평가가 많았다.

또한, 기존 장애인서비스 현황조사가 서비스 제공 여부 중심의 정보 수집에 머물러 왔다는 점을 지적하고, 향후에는 계획 수립, 예산 투입, 인력 운영, 서비스 성과 관리 등 운영 전반을 평가할 수 있는 내용으로 확장될 필요가 있다고 보았다. 장애인서비스 평가는 단기적인 성과 측정보다는 중장기적인 서비스 개선과 향상 추이를 파악할 수 있도록 설계되어야 한다는 점도 강조하였다.

관종별 지표 설계의 필요성에 대해서도 전문가들의 의견은 일치하였다. 국립도서관, 공공도서관, 특수학교 도서관, 사립장애인도서관은 운영 목적과 환경, 수행 역할이 상이하므로 동일한 기준으로 평가하는 것은 평가의 타당성을 저해할 수 있다고 지적하였다. 이에 공통 지표와 관종별 특화 지표를 병행하는 방식이 합리적이라는 의견이 다수 제시되었다.

전문가들은 장애인 당사자 및 관련 기관과의 협력 여부를 평가 요소로 포함할 필요성도 언급하였다. 이는 장애인서비스의 질적 수준을 판단하는 데 있어 이용자 관점이 반영될 필요가 있음을 의미하며, 향후 평가 체계가 보다 포용적인 방향으로 발전하기 위한 중요한 요소로 제시되었다.

4. 주요 의견 종합

현장 실무자 및 전문가 인터뷰 결과를 종합하면, 도서관 장애인서비스 현황조사와 운영평가지표 설계에 있어 몇 가지 공통된 시사점을 도출할 수 있다. 첫째, 장애인서비스 현황조사와 평가는 단순한 서비스 제공 여부의 확인 차원을 넘어 운영 전반의 구조와 과정, 개선 노력을 반영할 수 있는 방향으로 전환될 필요가 있다. 둘째, 조사 항목과 평가지표는 현장의 응답 부담을 최소화하면서도 정책적 활용이 가능한 정보를 제공할 수 있도록 체계적으로 연계되어야 한다. 셋째, 관종별 역할과 운영 여건의 차이를 고려한 차등적 지표 설계가 평가의 타당성과 수용성을 높이는 데 핵심적인 요소임이 확인되었다.

이러한 인터뷰 분석 결과는 설문조사에서 도출된 일부 내용들에 대한 관종별 응답 및 인식 차이를 질적으로 보완·확장하는 결과로써, 본 연구에서 제안하는 관종별 장애인서비스 현황조사 항목과 운영평가 지표 설계의 필요성과 방향성을 뒷받침하는 근거로 활용될 수 있다. 나아가 이는 이후 제시되는 조사 항목 및 지표(안) 제안 내용의 현장 적합성과 정책적 실효성을 강화하는

데 중요한 의미를 갖는다.

V. 관종별 도서관 장애인서비스 현황조사 항목 및 운영평가 지표(안) 제안

1. 현황조사 항목(안) 구성

앞서 분석한 관련 문헌들의 주요 내용, 설문 및 인터뷰 분석 결과 등을 종합해, 향후 도서관 장애인서비스 운영평가와 정책 수립에 연계·활용 가능한 현황조사 항목(안)을 제안하였다. 제안한 현황조사 항목은 단순한 서비스 제공 여부 확인을 넘어, 장애인서비스가 도서관 운영 체계 내에서 어떻게 계획·운영·관리되고 있는지를 파악할 수 있도록 구성하는 데 목적이 있다.

현황조사 항목(안)은 다음의 세 가지 원칙에 따라 구성되었다. 첫째, 운영평가 지표와의 연계성 확보이다. 조사 항목은 향후 운영평가 지표 산출의 기초 자료로 활용될 수 있도록 평가 영역별로 구조화하였으며, 도서관 기본 정보의 경우 동일한 정보가 중복 조사되지 않도록 기존 도서관 통계 및 운영평가 조사 항목과의 비교를 통해 도서관부호 기반 응답으로 조정함으로써 중복성을 최소화 하였다. ‘운영 계획’과 관련해서는 앞선 설문조사에서 ‘경영 계획’과 ‘예산’의 별도 범주로 구분하였으나 실제 현장에서 사업계획 수립 시 예산 편성 및 집행 문제를 함께 고려한다는 점을 반영해 하나의 영역으로 합쳐 정리하였다. 둘째, 현장 응답 부담의 완화이다. 조사 항목 수를 무분별하게 확대하기보다는, 운영 수준을 판단하는 데 핵심적인 정보를 제공할 수 있는 최소한의 문항으로 구성하고, 가능할 경우 정량적 응답이 용이한 형태로 설계하였다. 마지막으로 관종별 적용 가능성의 확보이다. 관종별 운영 환경과 역할의 차이를 고려하여, 모든 도서관에 공통적으로 적용 가능한 공통 항목과 특정 관종에 한해 적용되는 선택 항목을 구분하였다. 특히 국립 및 공공도서관의 경우 기존 설문조사에서 각 항목에 대한 필요성 인식의 응답 차가 크지 않고 실무적으로도 응답 가능한 항목의 범위가 유사하다는 점을 고려해 하나의 조사지로 구성하였다. 이를 통해 관종 간 비교 가능성을 확보하면서도, 관종별 특성이 왜곡되지 않도록 설계하였다. 이러한 구성은 설문 및 인터뷰 분석에서 확인된 ‘일률적 기준 적용에 대한 현장의 부담’을 완화하기 위한 방안으로 제안되었다.

이에 따라 현황조사 항목(안)은 ① 도서관 운영 및 예산 현황, ② 시설 및 설비환경, ③ 인력 및 교육, ④ 장서(자료) 구성, ⑤ 관련 서비스 제공, ⑥ 대외 협력의 6개 범주로 구성하였다(〈표 2〉 참조). 각 영역에서는 서비스의 존재 여부뿐 아니라, 운영의 지속성이나 제도화 수준을 간접적으로 파악할 수 있는 항목을 포함하도록 하였다. 예를 들어 운영 계획 영역에서는 장애인서비스가 중장기 계획이나 연간 운영계획에 포함되어 있는지 여부를 확인하고, 인력 영역에서는 전담 인력의 유무뿐 아니라 관련 교육 이수 여부를 함께 조사하도록 구성하였다.

관종별 장애인서비스 현황조사 항목 및 운영평가지표 개발을 위한 기초 연구

〈표 2〉 관종별 현황조사 항목 정리 내용

조사 항목 내용		국립/ 공공	장애인	특수 학교
[1] 도서관 운영 및 예산 현황	도서관 기본정보(도서관명, 도서관번호, 주요서비스대상, 설립주체, 운영방식, 주소 등)	○	○	○
	홈페이지 웹접근성 지침 준수 여부	○	○	-
	도서관운영계획 내 장애인서비스 내용 포함 여부	○	-	-
	장애인서비스 운영에 대한 매뉴얼이나 지침 마련 여부	-	○	-
	도서관의 장애유형별 등록회원, 이용자, 대출자 수	○	○	○
	도서관의 조사년도 기준 예산(자체예산, 정부보조금)	○	○	○
	도서관의 조사년도 기준 지출 예산	○	○	○
[2] 시설 및 설비 환경	장애인 이용자를 위한 자료실이나 전용 공간(코너) 운영 여부	○	-	-
	장애인자료실(코너) 명칭, 개설년도, 담당부서	○	-	-
	도서관(장애인자료실)의 연면적, 열람 좌석 수, 세부 공간별 현황	○	○	○
	자료관리 프로그램 사용 여부 및 종류	-	○	-
	장애인 편의시설 설치 유무	○	○	-
	독서보조기기 보유 현황	○	○	○
	독서보조기기 지원서비스 제공 방법	○	○	○
	직원(봉사자 포함) 대상 독서보조기기 사용 안내 교육 실시 경험 유무	○	○	○
[3] 인력 및 교육	장애인서비스 전담 직원 유무	○	-	○
	장애인서비스 관련 업무 담당 직원 유무	○	-	○
	도서관 업무 직원 현황	○	○	○
	관련 업무 수행 직원의 자격증 보유 현황	○	○	○
	장애인서비스 전담, 혹은 담당 직원의 필요성 여부	○	-	-
	장애인 이용자를 위한 자원봉사자(사회적 일자리 포함) 유무	○	○	-
	장애인 이용자를 위한 자원봉사자 인원 및 조사년도 기준 활동 횟수	○	○	-
	장애인 이용자를 위한 자원봉사자의 활동 분야	○	○	-
	조사년도 기준 국립중앙도서관 및 국립장애인도서관 장애인서비스 관련 훈련 참여 경험	○	○	○
	조사년도 기준 국립중앙도서관 및 국립장애인도서관 장애인서비스 관련 훈련 참여 횟수 및 참가자 수	○	○	○
	장애인서비스 제공을 위해 조사년도 기준 직원(자원봉사자 포함) 대상 자체 교육 실시 경험 여부	○	○	○
	장애인서비스 제공을 위해 조사년도 기준 직원(자원봉사자 포함) 대상 자체 교육 실시 횟수 및 참가자 수	○	○	○
[4] 장서(자료) 구성	장서개발지침 및 자료수집 기준(지침) 내 장애유형별 자료 관련 내용 포함 여부	○	○	○
	(대체자료를 제외한) 조사년도 기준 수집 자료 및 총 소장자료 현황	-	○	○
	조사년도 기준 수집한 장애인 대체자료 수 및 총 소장자료 현황	○	○	○
[5] 관련 서비스 제공	장애인 대상 자료대출서비스 현황	○	○	○
	장애인 대상 정보자료서비스 현황	○	○	○
	조사년도 기준 장애인 대상 교육 및 독서문화프로그램 운영 경험 여부	○	○	○
	조사년도 기준 장애인 대상 교육 및 독서문화프로그램 횟수와 참가자 수	○	○	○
	조사년도 기준 비장애인 대상 장애인 인식개선 교육 및 프로그램 실시 경험	○	○	-
	조사년도 기준 비장애인 대상 장애인 인식개선 교육 및 프로그램 횟수와 참가자 수	○	○	-
[6] 대외 협력	조사년도 기준 장애인서비스에 대한 홍보 진행 경험	○	○	○
	장애인서비스 홍보 방법	○	○	○
	조사년도 기준 유관기관과의 연계 서비스 및 관련 사업 운영 경험	○	○	○
	조사년도 기준 협업한 기관 수	○	○	○
	조사년도 기준 협업한 기관의 유형	○	○	○
	조사년도 기준 협업한 서비스 및 사업 내용	○	○	○
기타	국립장애인도서관 발전을 위한 자유 의견	○	○	○

* ○는 해당 관종에 적용되는 항목이며, - 표시는 운영 특성상 적용을 제외하는 항목을 의미함

2. 운영평가 영역 및 지표 체계(안) 제안

운영평가 지표(안)는 도서관 장애인서비스의 운영 수준을 종합적으로 진단하고, 향후 서비스 개선과 정책 지원으로 환류될 수 있도록 설계하였다. 설문 및 인터뷰 결과에서도 확인되었듯이 본 연구에서 제안하는 운영평가 지표는 도서관 간 단순 비교나 순위화를 목적으로 하기보다는, 각 도서관이 장애인서비스 운영 현황을 점검하고 단계적 개선 방향을 모색하는 데 활용할 수 있는 기준을 제공하는 데 중점을 두었다.

운영평가 영역은 현황조사 항목과의 연계를 고려하여 ① 장애인서비스 운영 계획, ② 시설 및 설비 환경, ③ 인력 및 교육, ④ 장애 이용자를 위한 장서 구성, ⑤ 장애인 서비스 제공, ⑥ 대외 협력 및 홍보의 6개 영역으로 구성하였다(〈표 3〉 참조). 이러한 영역 설정은 국내외 선행연구에서 공통적으로 제시된 장애인서비스 평가 요소와, 설문 및 인터뷰 분석을 통해 도출된 국내 도서관 운영 현실을 종합적으로 반영한 결과이다. 〈표 3〉에는 표시하지 않았으나 향후 인터뷰에서 제안되었던 의견 등을 고려해 장애인서비스 운영 우수사례에 대한 정성평가 기술 자료를 추가 제출하는 경우 가점 부여와 같은 보완 방식도 고려해 볼 수 있다. 이 경우, 실제 현장 적용을 위해서는 평가의 절차와 채점 방식, 판정 기준을 포함한 구체적인 가이드라인 제시가 필요하다.

〈표 3〉 관종별 운영평가 지표(안) 제안

지표 구분	세부 지표 내용(현황조사 항목 연계)		
	국립/공공	장애인	특수학교
장애인 서비스 운영 계획	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관운영계획 내 장애인서비스 내용 포함 여부 • 장애인서비스 운영에 대한 매뉴얼 및 지침 마련 여부 • 홈페이지의 웹접근성 지침 준수 여부 • 전체 도서관 예산 대비 장애인서비스 관련 예산 비율 • 장애인서비스 예산 대비 지출 비율 	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인서비스 운영에 대한 매뉴얼 및 지침 마련 여부 • 홈페이지의 웹접근성 지침 준수 여부 • 장애유형별 등록회원수 대비 이용 현황 	<ul style="list-style-type: none"> • 전체 학생 수 대비 도서관 이용 현황 • 도서관 예산 대비 지출 현황
시설 및 설비 환경	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인이용자를 위한 자료실이나 전용 공간 운영 여부 • 장애인을 위한 세부 공간 현황 • 장애인 편의시설 설치 유무 • 독서보조기기 보유 현황 • 독서보조기기 지원 서비스 제공 여부 • 직원 대상 독서보조기기 사용 교육 실시 여부 	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인을 위한 세부 공간 현황 • 장애인 편의시설 설치 유무 • 독서보조기기 보유 현황 • 독서보조기기 지원 서비스 제공 여부 • 직원 대상 독서보조기기 사용 교육 실시 여부 	<ul style="list-style-type: none"> • 학교도서관(자료실) 현황 • 독서보조기기 보유 현황 • 독서보조기기 지원 서비스 제공 여부 • 도서관 업무 담당 교직원 대상 독서보조기기 사용 교육 실시 여부
인력 및 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인서비스 담당 인력 현황 • 국립중앙도서관 및 국립장애인도서관 제공 장애인서비스 관련 교육훈련 참여 현황 • 장애인서비스 제공을 위한 직원 대상 자체 교육 실시 현황 	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 업무 인력 현황 • 국립중앙도서관 및 국립장애인도서관 제공 장애인서비스 관련 교육훈련 참여 현황 • 자원봉사자 운영 현황 • 장애인서비스 제공을 위한 직원 대상 자체 교육 실시 현황 	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 관련 업무 인력 현황 • 국립중앙도서관 및 국립장애인도서관 제공 장애인서비스 관련 교육훈련 참여 현황 • 장애인서비스 제공을 위한 직원 대상 자체 교육 실시 현황

관종별 장애인서비스 현황조사 항목 및 운영평가지표 개발을 위한 기초 연구

지표 구분	세부 지표 내용(현황조사 항목 연계)		
	국립/공공	장애인	특수학교
이용자를 위한 장서 구성	<ul style="list-style-type: none"> 장서개발지침 및 자료수집 기준(지침) 내 장애유형별 자료 관련 내용 포함 여부 장애유형별 대체자료 보유 여부 장애유형별 대체자료 대출 현황 	<ul style="list-style-type: none"> 장애유형별 자료에 대한 장서개발지침 및 자료수집 기준(지침) 장애유형별 대체자료 보유 여부 장애유형별 대체자료 대출 현황 	<ul style="list-style-type: none"> 장애유형별 자료 기준 등에 대한 학교도서관운영위원회 내용 논의 여부 장애유형별 대체자료 보유 여부 (장애유형별) 자료 대출 현황 일반 자료 보유 현황
관련 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> 장애인 대상 자료 대출 서비스 제공 현황 장애인 대상 관련 서비스 제공 현황 비장애인 대상 장애인 인식 개선 교육 및 프로그램 실시 여부 장애인 대상 관련 교육 및 독서문화 프로그램 운영 현황 	<ul style="list-style-type: none"> 장애인 대상 자료 대출 서비스 제공 현황 장애인 대상 관련 서비스 제공 현황 비장애인 대상 장애인 인식 개선 교육 및 프로그램 실시 여부 장애인 대상 관련 교육 및 독서문화 프로그램 운영 현황 	<ul style="list-style-type: none"> 장애 학생 대상 자료 대출 및 서비스 제공 현황 장애 학생 대상 관련 교육 및 독서문화 프로그램 운영 현황
대외 협력 및 홍보	<ul style="list-style-type: none"> 장애인서비스 홍보 여부 장애인서비스 홍보 채널 다양화 장애인서비스를 위한 유관기관 협력 현황 	<ul style="list-style-type: none"> 장애인서비스 홍보 여부 장애인서비스 홍보 채널 다양화 장애인서비스를 위한 유관기관 협력 현황 	<ul style="list-style-type: none"> 장애인서비스 홍보 여부 장애인서비스 홍보 채널 다양화 장애인서비스를 위한 유관기관 협력 현황

※ 밑줄 친 내용은 각 관종별 운영 특성 등을 고려해 차등을 둔 내용임

각 영역별 지표는 다음과 같은 공통적인 설계 원칙에 따라 구성되었다. 첫째, 관종별 형평성이 다. 동일한 지표라 하더라도 관종별 역할과 운영 여건을 고려하여 해석될 수 있도록 설계하였고, 필요에 따라 관종별 세부 기준을 달리 적용할 수 있도록 하였다. 둘째, 운영 중심성이다. 단순한 시설·자료 보유 여부보다는 계획 수립, 자원 투입, 서비스 운영 과정과 개선 노력 등을 평가할 수 있도록 지표를 구성하였다. 셋째, 현장 적용 가능성이다. 지표 산출에 필요한 정보가 앞서 제안한 현황조사 과정에서 실제로 수집·관리 가능한 수준인지 여부를 고려하여 과도한 행정 부담이 발생하지 않도록 하였다.

관종별 운영평가 지표(안)는 공통 지표를 기반으로 하되, 국립도서관, 공공도서관, 학교도서관, 사립장애인도서관의 기능과 역할 차이를 반영한 보완 지표를 포함하는 구조로 제시되었다. 항목별 배점의 경우에는 향후 도서관 장애인서비스 운영평가 적용 시점의 현황조사 누적 데이터 분석 결과 및 당시 도서관계 상황과 현안 등에 따라 탄력적으로 조정될 필요가 있으므로 본 연구에서는 별도로 제안하지 않았다. 이는 매년 시행되는 도서관 운영평가에서도 평가 시점 당시 사회적 환경 변화와 현안(코로나19 팬데믹 등) 등을 고려해 세부 항목과 배점이 조정되어 온 방식과도 맥을 같이 한다. 다만 본 연구에서 제안한 운영평가 지표(안)는 지표 영역과 항목 구성을 제시하는 기초(안)의 성격으로, 실제 현장 적용을 위해서는 판정 기준을 구체화함으로써 응답자의 자의적 해석에 따른 측정 오차를 최소화하고, 기관 간 비교 가능성을 높일 수 있는 지표별 조작적 정의-즉 무엇을, 어디까지, 어떤 증빙 자료를 통해 판정할 것인지-를 명확히 규정하는 세부 기준 및 매뉴얼 개발이 후속 과제로 필요하다. 이상의 지표 체계는 설문 및 인터뷰 분석에서 확인된 ‘관종별 특성을 반영한 차등적 평가 필요성’을 제도적으로 구현하기 위한 방안으로서, 향후 국립장애인도서관의 장애인서비스 정책 수립과 지원 사업 설계에 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다.

VI. 논의 및 결론

1. 연구 결과의 의미

본 연구는 도서관 장애인서비스 제공에 대한 관중별 인식 차이를 확인하고 현황조사 항목(안)과 운영평가지표(안)를 체계적으로 제안했다는 점에서 의의를 지닌다. 기존 장애인서비스 관련 연구가 주로 서비스 제공 여부나 개별 사례 분석에 머물렀던 데 비해, 본 연구는 장애인서비스를 도서관 운영 전반의 맥락 속에서 분석하고 평가 체계로 연결해 보고자 했다는 점에서 연구 범위와 접근 방식의 확장을 시도하였다.

앞서 정리한 설문조사와 인터뷰 분석 결과는 국내 도서관 장애인서비스 운영이 관중별 특성에 따라 상이한 조건 속에서 이루어지고 있음을 분명히 보여주었다. 이는 장애인서비스 수준을 단일한 기준으로 비교·평가하는 방식이 현실을 충분히 반영하지 못할 수 있음을 시사하며, 관중별 특성과 역할을 고려한 차등적 평가 체계의 필요성을 실증적으로 뒷받침한다.

또한 본 연구는 기존에 추진되어 왔던 장애인서비스 현황조사의 한계를 지적하는 데 그치지 않고, 현황조사 항목과 운영평가 지표를 연계한 구조적 개선 방향을 제시했다는 점에서 실천적 의미를 갖는다. 특히 현황조사를 정책 수립을 위한 기초 통계 수집 도구로만 활용하는 것이 아니라, 도서관 현장의 운영 점검과 서비스 개선을 지원하는 관리 도구로 확장할 수 있는 가능성을 제시했다는 점에서 기존 조사 체계에 대한 대안적 관점을 제공한다.

나아가 기존 선행자료들에 대한 문헌 조사와 함께, 설문조사라는 양적 분석과 현장 실무자 및 전문가 인터뷰라는 질적 분석을 병행함으로써, 지표 설계 과정의 타당성과 현장 적합성을 동시에 확보하고자 한 점도 중요한 의미를 갖는다. 도서관 장애인서비스에 대한 조사와 평가는 단순히 이론적 산출에 따른 결과가 아니라, 실제 도서관 운영 환경에서 활용 가능한 형태로 기능할 수 있어야 하기 때문이다.

2. 정책적·실천적 함의

본 연구의 결과는 향후 도서관 장애인서비스의 효과적인 운영을 위한 여러 가지 정책적·실천적 함의를 제공한다. 첫째, 국립장애인도서관을 중심으로 한 장애인서비스 현황조사는 단일 조사로서의 완결성을 지향하기보다, 장기적으로 도서관별 장애인서비스 운영을 평가할 수 있는 지표와 연계한 지속적 관리 체계로 재구조화해 추진될 필요가 있다. 이를 통해 조사 결과가 단순 통계 산출에 그치지 않고, 정책 수립과 지원 사업 설계로 환류될 수 있는 기반을 마련할 수 있을 것이다.

둘째, 관중별 장애인서비스 운영평가 지표의 도입은 도서관 간 경쟁이나 서열화를 위한 수단

아니라, 각 관종의 역할과 현실 여건에 맞는 서비스 기준을 제공하고 개선 방향을 제시하는 진단 도구로 활용되어야 한다. 본 연구에서 제안한 지표 체계는 공통 지표와 관종별 보완 지표를 병행하는 구조를 취함으로써, 평가의 형평성과 수용성을 동시에 확보할 수 있는 가능성을 제시하고자 하였다.

셋째, 도서관 현장의 조사 참여 부담을 완화하기 위한 제도적 고려도 필요하다. 매년 시행되고 있는 도서관 운영평가에서도 장애인을 포함한 지식정보소외계층 관련 항목이 지속적으로 포함되고는 있으나 각 계층별 서비스 현황을 진단하는 기초 데이터로 활용하기는 아직 미흡한 것이 현실이다. 본 연구에서 제안한 장애인서비스 현황조사 항목(안)은 기존 도서관 통계 및 운영평가와의 중복을 최소화하고, 핵심 정보 중심으로 구성되었다는 점에서 조사 효율성을 제고하는 데 기여할 수 있다. 이는 장기적으로 장애인서비스 관련 통계의 신뢰성과 지속성을 확보하는 데에도 도움이 될 수 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구에서는 깊게 다루지 못했으나 장애인서비스 평가 체계에는 서비스 수혜 당사자인 장애인과 지역사회 유관 기관과의 협력이 보다 적극적으로 반영될 필요가 있다. 이는 장애인서비스의 질적 수준을 운영 주체 관점뿐 아니라 이용자 관점에서 점검하기 위한 중요한 방향으로, 향후 정책 및 지표 고도화 과정에서 추가적으로 검토될 필요가 있다.

3. 결론 및 제언

본 연구는 관종별 도서관 장애인서비스의 운영 실태를 분석하고, 이를 기반으로 현황조사 항목과 운영평가지표를 체계적으로 정비·제안하는 것을 목적으로 수행되었다. 이를 위해 기존 장애인서비스 현황조사의 구조적 한계를 분석하고, 설문조사와 현장 실무자 및 전문가 인터뷰를 병행한 혼합 연구 방법을 적용하였다.

연구 결과, 국내 도서관의 장애인서비스 운영은 관종별로 상이한 환경과 여건 속에서 이루어지고 있으며, 기존의 현황조사만으로는 이러한 차이를 충분히 반영하기 어렵다는 점이 확인되었다. 이에 본 연구는 관종별 특성을 고려한 현황조사 항목(안)과 운영평가 지표(안)를 제안함으로써, 장애인서비스 평가를 운영 중심의 관리 체계로 전환하기 위한 기초 틀을 제시하였다.

본 연구에서 제안한 현황조사 항목과 운영평가 지표는 설문조사 및 전문가 인터뷰를 통해 내용 타당도와 현장 수요를 확인하였으나, 실제 도서관 운영평가에 적용하였을 때의 실효성, 적용 부담, 데이터 수집의 용이성 등에 대한 실증적 검증은 이루어지지 못했다. 향후에는 일부 도서관을 대상으로 한 파일럿 테스트 등을 통해 지표별 측정 가능성과 응답 부담을 점검하고, 평가 결과가 실제 정책 개선 및 서비스 질 향상으로 이어지는 환류 효과를 분석하는 연구가 후속으로 이루어질 필요가 있다.

또한 본 연구는 설문조사 대상의 관종별 분포 및 응답 지역의 편중 문제와 제한적인 인터뷰

대상이라는 점에서 연구 결과의 일반화에 한계를 지닌다. 이와 관련해 향후 연구에서는 조사 대상 표본에 대한 균형있는 구성과 지역 대표성을 고려한 확대 조사를 통해 외적 타당성을 제고할 필요가 있다. 장애인서비스 이용자 관점의 직접적인 평가 요소를 충분히 반영하지 못했다는 점 역시 향후 연구에서 보완되어야 할 과제로 실제 서비스 이용 경험과 만족도, 접근성 체감 수준 등 이용자 기반의 평가 요소와 장기적인 시계열 데이터를 결합한 분석을 통해, 장애인서비스 평가 체계를 보다 정교화할 필요가 있을 것이다. 추가적인 후속연구로 관중별 도서관의 장애인 서비스 현황과 운영평가 결과가 실제로 서비스 향상에 미친 영향과 조직, 인력, 예산, 지역 환경, 지역사회 협력 등 다양한 요소를 반영한 관중별 운영평가지표에 대한 보다 심층적인 분석이 요구된다. 이외에 관중별 핵심 성과지표의 도출과 제시에 관한 연구도 필요하다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 도서관 장애인서비스 현황조사와 운영평가를 관중별 특성을 고려해 체계적으로 연계하려는 시도를 통해, 장애인 정보 접근 정책의 실효성을 제고하기 위한 기초 연구로서 의의를 지닌다. 본 연구에서 제안한 현황조사 항목과 평가지표는 향후 국립장애인도서관을 중심으로 한 장애인서비스 정책 수립과 지원 사업 추진시 기초 자료로 활용할 수 있을 것으로 기대한다.

참 고 문 헌

- 강숙희 (2011). 공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 42(1), 97-123. <http://doi.org/10.16981/kliss.42.1.201103.97>
- 강지혜, 차성중, 배경재 (2018). 도서관 장애인서비스에 대한 장애유형별 이용자 핵심요구 연구. 한국도서관·정보학회지, 49(1), 173-191. <http://doi.org/10.16981/kliss.49.1.201803.173>
- 국립중앙도서관 (2007). 전국 도서관 장애인서비스 현황조사.
- 국립중앙도서관 (2009). 2009년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사.
- 국립중앙도서관 (2011). 2011년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사.
- 국립중앙도서관 (2013). 2013년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사.
- 국립중앙도서관 (2015). 2015년 도서관장애인서비스 현황조사.
- 국립중앙도서관 국립장애인도서관 (2017). 2017년 도서관 장애인서비스 현황조사.
- 국립중앙도서관 국립장애인도서관 (2019). 2019 도서관 장애인서비스 현황조사.
- 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터 (2010). 장애인도서관 서비스 평가지표 및 기준 연구.
- 김보일 (2022). 공공도서관 장애인 서비스에 관한 이해 관계자 요구 분석 연구. 한국도서관·정보학회지, 53(4), 45-69. <http://doi.org/10.16981/kliss.53.4.202212.45>
- 김영신 (2004). 공공도서관 시각장애인실 서비스에 관한 조사 연구-한밭도서관 시각장애인실을 중심으로

- 으로, 한국문헌정보학회지, 38(3), 177-199. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2004.38.3.177>
- 김지현 (2002). 시각장애자를 위한 정보서비스에 관한 연구 - 한국 점자도서관을 중심으로. 한국비블리아, 13(1), 215-230.
- 대통령 소속 국가도서관위원회 (2024). 제4차 도서관발전종합계획(2024~2028) 확정·통보. 출처: <https://www.clip.go.kr/base/board/read?boardManagementNo=8&boardNo=1754&searchCategory=&page=1&searchType=&searchWord=&menuLevel=2&menuNo=11>
- 도서관법. 법률 제21090호.
- 박중배 (2013). 대학도서관의 장애인 서비스 수준 측정을 위한 평가지표 개발. 한국도서관·정보학회지, 44(4), 71-92. <http://doi.org/10.16981/kliss.44.4.201312.71>
- 송경진, 이정은, 손지영 (2013). 사례와 면접을 통해 본 국내 공공도서관의 지적장애인서비스. 한국문헌정보학회지, 47(1), 197-219. <http://doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.1.197>
- 이윤정, 김유승 (2025). 청각장애 아동을 위한 공공도서관 독서문화프로그램 활성화 연구. 한국비블리아학회지, 36(3), 25-53. <http://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2025.36.3.57333>
- 장애인복지법. 법률 제20929호.
- 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률. 법률 제21115호.
- 정연경, 김성진 (2008). 장애인의 도서관 서비스 이용 및 요구에 관한 연구. 한국문헌정보학회지, 42(3), 301-323. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.3.301>
- 한국시각장애인도서관협의회 (2021). 도서관 장애인서비스 통계조사 결과보고서.
- ALIA (2019). Guidelines on library and information services for people with disabilities. Available: https://read.alia.org.au/sites/default/files/documents/guidelines_on_library_and_information_services_for_people_with_disabilities_0.pdf
- Anne Epp, M. (1999). Library services to Canadian college students with print disabilities. Library Hi Tech, 17(2), 189-196. <https://doi.org/10.1108/07378839910275849>
- Bruhn, S. (1989). The provision of library services for people with disabilities: an incentive to change? The Australian Library Journal, 38(2), 133-140.
- Casey, G. M. (1971). Library service to the handicapped and institutionalized. Library Trends, 20(2), 350-366.
- CFLA (2016). Guidelines on Library and Information Services for People with Disabilities. Available: <https://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/guidelines-on-library-and-information-services-for-people-with-disabilities/>

- Ferrara, L. (2024). Library staff's understanding of attitudinal barriers experienced by individuals with disabilities in libraries. *Reference Services Review*, 52(1), 50-65. <https://doi.org/10.1108/RSR-03-2023-0033>
- Heaven, S. (2004). The provision made by higher education library services for people with disabilities. *Library and Information Research*, 28(90), 24-30. <https://doi.org/10.29173/lirg169>
- IFLA (2022). The IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022. Available: <https://www.ifla.org/public-library-manifesto/>
- IFLA (2024). IFLA Guidelines for Making Libraries Accessible for People with Disabilities. Available: <https://repository.ifla.org/bitstreams/5fc79fcf-94b1-442b-b43d-09f7f322f4f1/download>
- Nelson, P. P. (1996). Library services for people with disabilities: results of a survey. *Bull Med Libr Assoc*, 84(3), 397-401.
- Samson, S. (2011). Best practices for serving students with disabilities. *Reference Services Review*, 39(2), 260-277. <https://doi.org/10.1108/00907321111135484>
- United Nations (2006). Convention on the Rights of Persons With Disabilities (CRPD). Available: <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd>
- 日本図書館協会 (2016). 図書館における障害を理由とする差別の解消の推進に関するガイドライン Available: https://www.jla.or.jp/committees/shousa/sabekai_guideline/
- 日本図書館協会 (2023). 図書館利用に障害のある人々へのサービス (障害者サービス) 評価シート Available: https://www.jla.or.jp/committees/shousa/hyouka_sheet/

• 국한문 참고문헌의 영문 표기

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

- Act on the Prohibition of Discrimination against Persons with Disabilities and Remedy against Infringement of Their Rights. Act No. 21115.
- Act on Welfare of Persons with Disabilities. Act No. 20929.
- 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), 301-323. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2008.42.3.301>
- Kang, Ji Hei, Cha, Sung-Jong, & Bae, Kyung-Jae (2018). A study on disabled users' core needs according to the types of disorders for library service. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 49(1), 173-191. <http://doi.org/10.16981/kliss.49.1.201803.173>
- Kang, Sook-Hee (2011). A study on development of public library services to people with disabilities by types of disability in Korea. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 42(1), 97-123. <http://doi.org/10.16981/kliss.42.1.201103.97>
- Kim, Bo Il (2022). A study on needs analysis of stakeholders in public library service for persons with disabilities. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 53(4), 45-69. <http://doi.org/10.16981/kliss.53.4.202212.45>
- Kim, Ji-Hyun (2002). A study on the information services for blind people: focused on braille libraries in Korea. *The Journal of Library and Information Science*, 13(1), 215-230.
- Kim, Young-Shin (2004). Investigation on library services for visually impaired at public libraries. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 38(3), 177-199. <https://doi.org/10.4275/KSLIS.2004.38.3.177>
- Korean Association of Libraries for the Visually Impaired (2021). Report on the Results of a Survey on Library Services for the Visually Impaired.
- Lee, Yun-jeong & Kim, Youseung (2025). A study on strategies to promote reading culture programs in public libraries for children with hearing impairments. *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 36(3), 25-53. <http://doi.org/10.14699/KBIBLIA.2025.36.3.57333>
- Libraries Act. Act No. 21090.
- National Library Committee (2024). Finalization and Notification of the 4th Comprehensive Library Development Plan(2024-2028). Available: <https://www.clip.go.kr/base/board/read?boardManagementNo=8&boardNo=1754&searchCategory=&page=1&searchType=&searchWord=&menuLevel=2&menuNo=11>
- National Library of Korea (2007). National Survey on Services for Persons with Disabilities in Libraries.
- National Library of Korea (2009). 2009 National Survey on Services for Persons with

- Disabilities in Libraries.
National Library of Korea (2011). 2011 National Survey on Services for Persons with Disabilities in Libraries.
National Library of Korea (2013). 2013 National Survey on Services for Persons with Disabilities in Libraries.
National Library of Korea (2015). 2015 National Survey on Services for Persons with Disabilities in Libraries.
National Library of Korea, National Center for Library Support for the Disabled (2010). A Study on Evaluation Indicators and Standards for Library Services for the Disabled.
National Library of Korea, National Library for the Disabled (2017). 2017 National Survey on Services for Persons with Disabilities in Libraries.
National Library of Korea, National Library for the Disabled (2019). 2019 National Survey on Services for Persons with Disabilities in Libraries.
Park, Jong-Bae (2013). Development of evaluation indicators for level of service on academic library users with disabilities. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 44(4), 71-92. <http://doi.org/10.16981/kliss.44.4.201312.71>
Song, Kyeong-Jin, Lee, Juenguen, & 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://doi.org/10.4275/KSLIS.2013.47.1.197>

관종별 장애인서비스 현황조사 항목 및 운영평가지표 개발을 위한 기초 연구

[부록] 설문 응답 내용 분석 결과

구분		전체 응답 (n=85) 중 긍정 응답 비율	평균	표준 편차	관종별 차이에 대한 통계적 유의성	사후검정 결과 집단 차이	
[1] 도서관 경영 계획	【운영평가 1-1】 운영계획 수립(장애인서비스 포함 여부) 지표	77명(90.59%)	3.26	0.62	유의하지 않음	-	
	1-1 조사항목 ① : 도서관 운영계획 내 장애인서비스에 대한 내용 포함 여부	81명(95.29%)	3.24	0.53	유의함	-	
	【운영평가 1-2】 장애인서비스 운영 매뉴얼(지침) 마련(준용) 여부 지표	70명(82.35%)	2.99	0.66	유의함	공공 < 학교	
	1-2 조사항목 ① : 장애인서비스 운영 매뉴얼(지침) 마련 여부 조사	67명(78.82%)	3.02	0.71	유의함	공공 < 학교	
	1-2 조사항목 ② : 다른 기관의 장애인서비스 운영 매뉴얼(지침) 준용 여부 조사	52명(61.18%)	2.76	0.73	유의하지 않음	-	
	【운영평가 1-3】 장애인서비스 계획에서의 장애인 당사자 참여 및 의견 수렴 여부 지표	71명(83.53%)	3.05	0.62	유의함	-	
	1-3 조사항목 ① : 장애인서비스 운영 계획 및 이용자 의견 수렴 과정에서 장애인 당사자 포함 여부 조사	70명(82.35%)	2.98	0.62	유의하나, 값이 .05에 가까워(.048) 그 차이가 크다고 볼 수 없음	-	
	【운영평가 1-4】 계획 대비 성과 관리의 적절성 지표	72명(84.71%)	2.99	0.59	유의함	공공 < 장애인	
	1-4 조사항목 ① : 운영계획 대비 사업 성과 달성률(%) 수준 조사	68명(80%)	2.92	0.64	유의함	공공 < 장애인	
	1-4 조사항목 ② : 추진 성과 달성 내용의 충실성 정도 조사	69명(81.18%)	2.94	0.60	유의함	공공 < 장애인	
[2] 도서관 예산 현황	【운영평가 2-1】 전체 예산 대비 (장애인서비스) 관련 예산 비율 지표	73명(85.88%)	3.07	0.63	유의함	-	
	【운영평가 2-2】 (장애인 관련) 자료구입비 증감을 지표	64명(75.29%)	2.86	0.73	유의하지 않음	-	
	【운영평가 2-3】 (장애인 관련) 운영비 증감을 지표	66명(77.65%)	2.91	0.67	유의하지 않음	-	
	2-1~2-3 조사항목 ① : (장애인 서비스 포함) 도서관 총 예산	72명(84.71%)	3.04	0.66	유의하지 않음	-	
	2-1~2-3 조사항목 ② : 조사기준년도 전체 장애인서비스 관련 예산 수입 내역	68명(80%)	2.93	0.65	유의함	-	
	2-1~2-3 조사항목 ③ : 조사기준년도 전체 장애인서비스 관련 예산 지출 내역	72명(84.71%)	3.06	0.60	유의하지 않음	-	
	【운영평가 2-4】 (장애인 관련 서비스) 예산 확보 노력(후원 등)	55명(64.71%)	2.75	0.74	유의하지 않음	-	
	2-4 조사 항목 ① : 신규 예산 확보를 위한 공모 사업 응모나, 후원금 유치를 위한 홍보 등 진행 여부	55명(64.71%)	2.74	0.73	유의하지 않음	-	
	[3] 도서관 시설 및 설비 환경	【운영평가 3-1】 장애인 출입 및 이동의 편의성 지표	82명(96.47%)	3.32	0.54	유의하지 않음	-
		3-1 조사항목 ① : 장애인을 위한 도서관 접근의 편리성	79명(92.94%)	3.22	0.64	유의하지 않음	-
【운영평가 3-2】 (장애인서비스) 공간 구비 여부 및 종류(개수) 지표		77명(90.59%)	3.18	0.62	유의하지 않음	-	
3-2 조사항목 ① : 장애인자료실 및 코너 설치 여부		73명(85.88%)	3.08	0.64	유의함	-	
3-2 조사항목 ② : 장애인자료실(코너) 면적, 좌석 수, 세부 공간 구성 여부		68명(80%)	3.05	0.67	유의하지 않음	-	
3-2 조사항목 ③ : 장애인 편의시설 설치 현황		76명(89.41%)	3.15	0.59	유의하지 않음	-	
【운영평가 3-3】 독서보조(공학)기기 구비 현황		81명(95.29%)	3.27	0.54	유의하지 않음	-	
3-3 조사항목 ① : 장애유형별 독서보조(공학) 기기 구비 현황		79명(92.94%)	3.24	0.57	유의하지 않음	-	
3-3 조사항목 ② : 독서보조(공학) 기기 지원 서비스 제공 방법		73명(85.88%)	3.06	0.66	유의하지 않음	-	
3-3 조사항목 ③ : (이용자/직원 대상) 독서보조(공학)기기 사용 교육 실시 여부		67명(78.82%)	3.01	0.66	유의하지 않음	-	
[4] 도서관 장서 (자료) 구성	【운영평가 3-4】 장애인서비스 관련 웹/앱의 접근성 준수 여부 지표	71명(83.53%)	2.99	0.68	유의하지 않음	-	
	3-4 조사항목 ① : 웹/앱 접근성 기준 준수 여부	71명(83.53%)	3.00	0.69	유의함	-	
	【운영평가 4-1】 장애인 자료에 대한 장서개발지침 내용 포함 여부 지표	75명(88.24%)	3.08	0.56	유의하지 않음	-	
	4-1 조사항목 ① : 도서관 장서개발지침 내 장애인 관련 자료에 대한 내용 포함 여부	74명(87.06%)	3.12	0.61	유의하지 않음	-	
	【운영평가 4-2】 장애유형별(시각·청각·지체 및 뇌병변·발달) 대체자료 보유 여부 지표	70명(82.35%)	3.04	0.70	유의하지 않음	-	
	4-2 조사항목 ① : 조사년도 기준 점자자료 소장 현황(자료 수)	72명(84.71%)	3.02	0.65	유의함	공공 < 장애인	
	4-2 조사항목 ② : 조사년도 기준 녹음자료 소장 현황(자료 수)	61명(71.76%)	2.80	0.78	유의함	공공 < 장애인	
	4-2 조사항목 ③ : 조사년도 기준 장애인접근디지털파일자료 소장 현황(자료 수)	64명(75.29%)	2.89	0.76	유의함	공공 < 장애인	
	4-2 조사항목 ④ : 조사년도 기준 영상자료 소장 현황(자료 수)	63명(74.12%)	2.85	0.73	유의함	공공 < 장애인	
	4-2 조사항목 ⑤ : 조사년도 기준 기타자료 소장 현황(자료 수)	72명(84.71%)	3.04	0.66	유의하지 않음	-	
【운영평가 4-3】 장서 구성의 적절성 및 최신성(최근 5년 내 신간) 지표	70명(82.35%)	3.02	0.72	유의하지 않음	-		
4-3 조사항목 ① : 조사년도 기준 점자자료 신규 현황	66명(77.65%)	2.92	0.64	유의하지 않음	-		
4-3 조사항목 ② : 조사년도 기준 녹음자료 신규 현황	54명(63.53%)	2.72	0.78	유의함	공공 < 장애인		
4-3 조사항목 ③ : 조사년도 기준 장애인접근디지털파일자료 신규 현황(구입/기증/자체제작) 자료 수	58명(68.24%)	2.78	0.75	유의함	공공 < 장애인		
4-3 조사항목 ④ : 조사년도 기준 영상자료 신규 현황	58명(68.24%)	2.78	0.71	유의함	공공 < 장애인		
4-3 조사항목 ⑤ : 조사년도 기준 기타자료 신규 현황	69명(81.18%)	3.01	0.66	유의하지 않음	-		

한국도서관·정보학회지(제57권 제1호)

구분	전체 응답 (n=85) 중 긍정 응답 비율	평균	표준 편차	관중별 차이에 대한 통계적 유의성	사후검정 결과 집단 차이	
[5] 도서관 인력 확보 및 교육	【운영평가 5-1】 장애인서비스 전담 인력 현황(유/무) 지표	65명(76.47%)	3.02	0.77	유의함	공공 < 장애인
	5-1 조사항목 ① : 장애인서비스 전담 직원(정규/비정규) 현황조사	60명(70.59%)	2.91	0.77	유의함	공공 < 장애인
	5-1 조사항목 ② : 장애인서비스 담당 직원(정규/비정규) 현황조사	66명(77.65%)	3.01	0.75	유의함	공공 < 장애인
	【운영평가 5-2】 장애인서비스 관련 전담 인력 교육 현황 지표	68명(80%)	3.02	0.65	유의함	공공 < 장애인
	5-2 조사항목 ① : 장애인서비스 직원 대상 교육 실시 여부	73명(85.88%)	3.16	0.65	유의함	-
	【운영평가 5-3】 장애인서비스 관련 전담 인력의 전문성(관련 자격증 유무) 지표	61명(71.76%)	2.86	0.74	유의함	공공 < 장애인
	5-3 조사항목 ① : 장애인서비스 직원 자격증 보유 현황	64명(75.29%)	2.91	0.70	유의함	공공 < 장애인
	【운영평가 5-4】 장애인서비스 자원봉사자 활용 현황 지표	50명(58.82%)	2.68	0.77	유의함	공공 < 장애인 공공 < 학교
	5-4 조사항목 ① : 장애인서비스 자원봉사자 현황조사(봉사자 유무/인원 및 활동 횟수/활동 분야)	49명(57.65%)	2.65	0.78	유의함	공공 < 장애인 공공 < 학교
	【운영평가 5-5】 장애인서비스 관련 자원봉사자 교육 현황 지표	47명(55.29%)	2.64	0.80	유의함	공공 < 장애인
5-5 조사항목 ① : 자원봉사자 대상 교육 실시 현황조사(실시 여부/실시 횟수/교육 종류(자재/외부/ 기타))	46명(54.12%)	2.59	0.79	유의함	공공 < 장애인 공공 < 학교	
[6] 도서관 장애인 관련 서비스	【운영평가 6-1】 (장애인 관련) 교육 및 문화프로그램 운영 및 참가자 수(증감율) 지표	69명(81.18%)	2.99	0.68	유의함	-
	6-1 조사항목 ① : 장애인 대상 교육 및 문화프로그램 운영 경험 여부 조사	74명(87.06%)	3.09	0.59	유의함	-
	6-1 조사항목 ② : 장애 유형별 교육 및 문화프로그램 운영횟수 및 참가자 수 여부	72명(84.71%)	3.06	0.60	유의함	-
	【운영평가 6-2】 (장애인 대상) 유형별 대출서비스 제공 여부 및 제공횟수(증감율) 지표	73명(85.88%)	3.08	0.60	유의함	-
	6-2 조사항목 ① : 장애인 대상 자료대출 서비스 현황(이용자 수, 이용 건수, 대출권수)	81명(95.29%)	3.18	0.49	유의함	공공 < 국립
	【운영평가 6-3】 (장애인 대상) 정보이용서비스(낭독, 수화 통역 등) 제공 여부 및 제공횟수(증감율) 지표	59명(69.41%)	2.82	0.74	유의함	-
	6-3 조사항목 ① : 장애인 대상 정보서비스 현황(이용자 수, 이용 건수)	63명(74.12%)	2.87	0.72	유의함	-
	【운영평가 6-4】 서비스 개선 및 활성화 사례 지표	68명(80%)	2.99	0.70	유의하나, 값이 .05에 가까워(.049) 그 차이가 크다고 볼 수 없음	-
	6-4 조사항목 ① : 장애인서비스 개선 및 서비스 활성화 사례 유/무 조사	70명(82.35%)	3.00	0.67	유의함	-
	【운영평가 6-5】 장애인서비스 만족도 지표	73명(85.88%)	3.11	0.62	유의함	-
6-5 조사항목 ① : 장애인서비스 제공과 관련한 만족도 조사 실시 현황(실시 여부, 조사 결과)	71명(83.53%)	3.04	0.64	유의함	-	
[7] 도서관 장애인 서비스 관련 대의 협력 현황	【운영평가 7-1】 타 기관과의 협력 기관 수 지표	67명(78.82%)	3.00	0.65	유의하지 않음	-
	7-1 조사항목 ① : 대외 협력 중인 전체 기관 수	69명(81.18%)	3.04	0.64	유의하지 않음	-
	7-1 조사항목 ② : 대외 협력 중인 기관 유형	68명(80%)	2.98	0.65	유의하지 않음	-
	【운영평가 7-2】 타 기관과의 협력 실적(협력 건수, 수혜자 수, 만족도) 지표	68명(80%)	3.02	0.65	유의하지 않음	-
	7-2 조사항목 ① : 유관기관과 연계한 장애인 대상 교육 및 문화프로그램 운영 경험	68명(80%)	2.99	0.70	유의하지 않음	-
	7-2 조사항목 ② : 유관기관 연계 장애인 대상 교육 및 문화프로그램 현황(프로그램 수 및 참가자 수)	66명(77.65%)	2.98	0.72	유의하지 않음	-
	7-2 조사항목 ③ : 교육 및 문화 프로그램 외 유관기관과 연계한 서비스나 관련 사업	59명(69.41%)	2.87	0.72	유의하지 않음	-
	7-2 조사항목 ④ : 유관기관 연계 서비스나 관련 사업 운영 현황	64명(75.29%)	2.92	0.71	유의하지 않음	-
	7-2 조사항목 ⑤ : 유관기관 연계 장애인 대상 교육·문화 프로그램 및 기타 서비스 수혜자 만족도	61명(71.76%)	2.86	0.71	유의하지 않음	-