

# 도서관 장애인서비스에 대한 이용자의 장애유형별 실증적 요구도 조사 연구\*

## A Study on Empirical Needs of Users according to Different Types of Disabilities in Libraries

차 성 종 (Sung-Jong Cha)\*\*

배 경 재 (Kyung-Jae Bae)\*\*\*

### 초 록

본 연구는 장애인 이용자의 실증적인 도서관서비스 이용 실태 및 요구도를 장애유형별로 조사하고 분석함으로써, 도서관 장애인서비스를 제공할 때 장애인 이용자들이 우선적으로 요구하는 구성요소들을 도출하고자 수행되었다. 연구 결과로, 첫째, 장애인 이용자의 실질적인 도서관 이용실태 현황을 장애유형별로 분석하였다. 둘째, 도서관 장애인서비스의 주요 구성항목에 대한 장애유형별 중요도 및 만족도를 조사하여 제시하였다. 셋째, 도서관 장애인서비스의 주요 구성항목별 Borich 요구도를 분석하고 장애유형별 도서관서비스 활성화 방안을 제시하였다. 넷째, 장애인 이용자의 이용 목적별 도서관 장애인서비스 주요 항목에 대한 Borich 요구도 차이를 분석하고 장애유형별로 도서관 이용 목적을 충족시키기 위한 방안을 제안하였다. 다섯째, 장애인 이용자의 이용 도서관 유형별 Borich 요구도 차이를 분석하고 장애유형별 도서관서비스 제고 방안을 제시하였다.

### ABSTRACT

This study was performed in order to derive components that users with disabilities demand first when using library services by analyzing the actual usages and demands of handicapped users according to different types of disabilities. The results of the study are as follows: First, the actual situation of library disabled users was analyzed according to types of disabilities. Second, the importance and satisfaction level of disability types were investigated for the main components of the library disability service. Third, major components of library services were analyzed using Borich's Needs Assessment Model for the disabled and ways of activating library services by types were suggested. Fourth, we analyzed the differences according to different purposes of use by the disabled within Borich's Model for the main items of library services. We also proposed a plan to meet the purpose of library use by each type. Fifth, we analyzed the differences by type of users in Borich's Model for the major items of library services and thus suggested solutions to improve library services by types of disabilities.

키워드: 도서관 장애인서비스, 장애유형별 이용자, 장애인 요구, 요구분석, 요구도 차이  
Library Service for the Disabled, Users by Disability Type, Disability Needs,  
Requirements Analysis, Requirement Difference

\* 이 논문은 2015년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임  
(NRF-2015S1A5A2A03049917).

\*\* 송의여자대학교 문헌정보과 조교수(sjcha@sewc.ac.kr) (제1저자)

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

논문접수일자 : 2019년 2월 24일 논문심사일자 : 2019년 3월 6일 게재확정일자 : 2019년 3월 11일  
한국비블리아학회지, 30(1): 145-180, 2019. [http://dx.doi.org/10.14699/kbiblia.2019.30.1.145]

## 1. 서론

사회적 양극화 현상을 문화적으로 완화시키고, 사회적 약자 계층인 지식정보 취약계층에게 평등한 정보접근을 가능하게 하는 기관으로써 도서관의 기능은 현대사회에서 더욱 중요해지고 있다. 이와 같은 이유로 『도서관법』에서는 도서관의 주요 책무로서 지식정보 취약계층의 지식정보 격차 해소를 명시하고 있으며, 동법 시행령 제21조에서 지식정보 취약계층에 대해 『장애인복지법』에 따른 장애인, 『국민기초생활보장법』에 따른 수급권자, 65세 이상의 노인, 농어촌의 주민으로 정의하고 도서관이 이들을 위한 정보서비스를 제공해야 함을 강조하고 있다.

국립장애인도서관의 도서관 장애인서비스 현황조사(2017)에 따르면, 우리나라 공공도서관의 장애인서비스 이용자수의 경우 시각장애인은 2011년 27,233명에서 2016년 73,119명으로, 청각장애인은 2011년 1,767명에서 2016년 44,198명으로, 지체·뇌병변장애의 경우 2011년 42,616명에서 2016년 168,775명으로 크게 증가한 것을 볼 수 있다. 도서관의 장애인서비스 이용이 이렇게 점차 증가하는 추세와 달리, 장애인서비스 이용기반이 실제로 장애인에게 편리한 환경을 제공하고 있는 지, 장애인 이용자를 위한 적절한 도서관서비스를 제공하고 있는 지에 대해서는 깊이 검토할 필요가 있다.

도서관 발전을 위한 국가적 중장기계획인 『도서관발전종합계획』의 성과로 전국의 공공도서관 수는 2008년 644개관에서 2016년에는 드디어 1,000개관을 돌파하였으며, 제2차 도서관발전종합계획이 마무리 된 2018년에는 전국에서

1,042개관의 공공도서관이 건립되어 운영중이다(국가도서관통계시스템 2019). 그러나 이와 같은 공공도서관 인프라의 지속적인 발전과 달리 장애인을 중심으로 한 취약계층 정보서비스는 여전히 사각지대에 놓여있다. 우리나라 등록 장애인 수는 2017년말 기준 약 267만 명에 달하지만, 전국의 장애인도서관 39개관 중 독립 건물과 운영체계를 갖춘 곳은 8개관뿐이고, 공공도서관에 설치된 장애인자료실(코너)은 325개관(32%)에 불과한 상황이다(국립중앙도서관 2017). 이런 사실은 대부분의 공공도서관이 아직 장애인을 비장애인과 동일하게 이용대상자로서 인식하지 못하고 있으며, 장애인이 공공도서관 서비스에서 소외되어 있음을 말해 주는(강숙희 2011) 방증일 것이다. 뿐만 아니라 신체적 장애와 정신적 장애를 포함하여 모두 15개의 범주로 구분되는 장애인이용자의 특성에 대해서 도서관이 이해하고 서비스를 효과적으로 준비하는 것은 현실적으로 매우 어려운 일일 것이다.

본 연구는 이런 현실의 부조화에 주목하여 점차 확충되는 전국의 도서관 인프라에서 장애인이용자를 보다 적극적으로 유인하고 서비스를 효과적으로 제공하기 위한 기반 연구로서 도서관 장애인서비스에 대한 장애유형별 이용자의 요구를 실증적으로 이해하는 데이터를 조사하여 분석하고자 한다. 이에 실제 도서관 현장에서 장애인서비스를 직접 경험한 장애인 이용자의 도서관서비스 이용실태 및 도서관 장애인서비스의 주요항목에 대한 중요도 및 만족도를 장애유형별로 조사하고 분석함으로써, 도서관 현장에서 장애인서비스를 제공할 때 장애인이용자들이 실질적으로 중요하게 생각하고 우

선적으로 요구하는 구성요소들을 도출한다. 그리하여, 궁극적으로는 향후 도서관 및 정보센터에서 장애인 이용자들이 요구하고 만족하는 장애인서비스를 발굴하고 제공할 수 있도록 도서관 장애인서비스의 유용성 제고에 기여하고자 한다.

## 2. 이론적 배경 및 선행연구

### 2.1 도서관 장애인서비스의 필요성 및 개념

최근 도서관이 사회의 중요한 문화·복지 시설 중 하나로 인정받기 시작하면서 공공도서관의 역할이 주목받기 시작하였다. 특히 사회적 약자 계층이자 지식정보 취약계층에 속하는 장애인에게 사회생활을 영위하기 위한 필요한 정보를 제공하고, 비장애인과 동등한 정보 접근에 가능하도록 지원하는 도서관의 기능은 그 어느 때보다 더욱 중요해지고 있다. 지식정보 취약계층 중에서도 특히 장애인에게 정보 접근성은 선택의 문제가 아닌 사회화의 과정에서 생존과 관련된 핵심적인 문제이다. 장애인이 사회의 보편적인 구성원으로 역할하기 위해서는 신체의 불편함에도 불구하고 다양한 대체적인 방법을 통해서 지식정보에 접근할 수 있어야 하기 때문이다. 그런 의미에서 정보격차 해소를 임무로 하는 도서관이 장애인에게 활용 가능한 지식 정보를 서비스하는 것은 필수적인 일이라는 인식이 확산되면서 특히 공공도서관의 영역에서 대체자료를 구비하고 도서관장애인서비스를 제공하는 사례가 증가하고 있다(국립중앙도서관 2014).

『도서관법』 제43조에서는 도서관의 책무로서 ‘도서관은 장애인, 그 밖에 대통령령으로 정하는 지식정보 취약계층의 지식정보격차 해소를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다’고 명시하였으며, 제45조에서 ‘도서관의 장애인서비스를 위한 국가 시책 수립 및 총괄’의 역할을 담당할 국립장애인도서관의 설립·운영을 명시한 이후 비로소 공공도서관에서 장애인이 장서, 시설, 서비스를 차별 없이 활용할 수 있는 환경을 조성해야 한다는 인식이 확산되기 시작하였다. 2012년 도서관법이 개정되기 이전에는 대부분의 장애인이 복지관에 설치된 자료실 및 도서관을 활용하거나 사립 점자도서관 등을 활용한다는 인식이 보편적인 상황이었으며, 모든 시민에게 개방된 공공성을 강조하는 공공도서관을 활용하는 것은 상식적이지 못한 상황이었다. 이런 이유로 공공도서관의 서비스 품질을 고려할 때 장애인이용자를 직접적인 이용자 계층으로 고려하는 도서관이나 관련 연구 또한 찾기 어려웠던 것이 사실이다(배경재 2016).

도서관장애인서비스는 지체장애인이거나 지적장애인과 같이 특정 장애를 지닌 사람들을 위한 서비스라기보다는 도서관 이용 그 자체에 장애가 있는 사람들을 위한 서비스를 말한다. 도서관이용에 장애가 있는 이용자층을 일컫는 유사한 용어로 독서장애인이라는 개념이 사용되기도 한다. 독서장애인은 시각장애, 지체장애, 지적 장애, 발달 장애, 인지 장애, 학습 장애 등의 이유로 인해 인쇄물을 효과적으로 읽을 수 없는 사람을 의미한다(ICDRI 2010). 도서관 이용상의 장애는 물리적 장애, 자료적 장애, 커뮤니케이션의 장애로 구분할 수 있고, 장애인서비스의 대상 장애유형별로는 크게 시각장애인, 청

각장애인, 지체·뇌병변장애인, 발달장애인 등으로 나눌 수 있다.

## 2.2 요구분석의 개념 및 모델

일반적으로 ‘요구’란 현재 상태(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). 이러한 현재 상태와 바람직한 상태 간의 격차를 주로 분석하는 ‘요구분석’은 우선순위를 결정하고 프로그램에 대한 의사결정을 하며 자원을 배치하기 위한 체계적인 접근으로 활용되고 있다(Mckillip 1987). 즉 바람직한 상태와 현재 상태의 격차를 확인하고 이를 해결하기 위하여 자원 배분의 우선순위를 합리적으로 결정하는 체계적인 과정 및 절차라 할 수 있다(최정임 2009).

지금까지 요구분석의 결과는 교육, 문화 및 경영 등 사회 현상의 다양한 상황에서 활용되어 왔는데, 본고에서는 Borich 요구도 모델을 활용하여 도서관 장애인서비스의 주요항목에 대한 장애유형별 이용자의 실증적인 요구도 및 상대적인 우선순위를 도출하였다.

Borich 요구도 모델에 대해 보다 좀 더 상세히 고찰하자면, Borich(1980)는 두 상태의 단순한 차이를 요구도로 보지 않고 한 차원 발전된 공식을 개발하였는데, 요구도의 우선순위를 결정하는 방법으로 설문조사를 통해 현재의 수준과 바람직한 수준을 확인하고 바람직한 수준에 가중치를 주어 결과값을 순서대로 나열하는 통계적 기법을 제안하였다(정진현 2013). Borich

공식에 의한 요구분석은 요구되는 바람직한 능력수준(Required Competence Level)과 현재의 능력수준(Present Competence Level)의 차를 각 사례마다 모두 합산하기 때문에 단순한 사례별 차이를 요구도로 분석하는 것과 비교할 때, 결과값의 범위가 넓어지고 그만큼 항목들 간 변별력이 가능해 진다는 장점이 있다(김수경 2009).

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

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

<그림 1> Borich 요구도 계산공식(Borich 1980)

## 2.3 선행연구 분석

우리나라 도서관의 장애인서비스에 관한 연구는 그동안 비교적 활발하게 수행되지 못했으며 그나마 시각장애인서비스에 편중되어 있는 실정이고, ‘이용자 요구조사’와 ‘서비스 실태조사 및 정책제언’의 두가지 범주로 크게 구분할 수 있다. 이용자 요구조사의 경우 대부분 시각장애인을 위주로 정량적 연구방법을 활용하여 연구가 진행되어오다, 최근 들어 다양한 장애유형 이용자의 정보요구를 면담 기법으로 조사하기 시작하였다. 주요 선행연구 결과는 다음과 같다.

정재영, 정혜미(2010)는 국내 외 현황 조사와 장애인 이용자와의 심층면접을 기초로, 도서관에서 제공하고 있는 장애인서비스를 개선하기 위해서는 장비 도입과 서비스 제공 시 요구분석과 의견 수렴과정을 통해 장애인 이용자들의 의견이 반영될 수 있도록 하고, 시설과 서

비스를 효과적으로 결합할 수 있는 전용공간을 제공해야 하고, 도서관 직원에 대한 지속적이고 정기적인 장애인 서비스 교육과 함께 장애인 전담사서를 지정해 One-stop 서비스를 제공하고, 장애인 지원을 위한 교내 외 기관, 단체 등과의 협력 및 연계가 필요함을 제안하였다.

장보성, 김은정, 남영준(2010)은 장애인들이 가지고 있는 도서관불안을 알아보고 유형별로 차이가 있는지를 밝히고자 하였다. 장애인들은 상대적으로 낮은 도서관불안을 가지고 있었으며 연구자들은 장애인들이 도서관에 대한 인식이 적어 수치가 낮았다고 분석하였다. 장애인들은 물리적 환경 영역, 심리적/정서적 영역, 도서관 직원 영역에서 불안을 호소하였는데, 시각장애인은 심리·정서적인 부분의 불안감이, 지체장애인은 물리적, 도서관 이용 및 지식, 과제 및 연구, 디지털정보, 도서관 직원 영역 등에서 모두 높은 불안감을 드러낸 것으로 분석되었다.

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

노영희, 안인자, 박미영(2011)은 도서관장애인서비스 활성화 방안 및 홍보전략 개발의 기초가 될 수 있는 이용자인식조사를 통해 도서

관 이용에 있어 장애인이용자가 가장 필요로 하는 것은 장애를 극복할 수 있는 편의시설의 확보 및 제공임을 밝혀내고, 도서관에 도달하는 것의 편의성, 도서관에 도착해서 이용하는 시설의 편의성, 자료의 이용 용이성 등을 개선할 것을 제안하였다.

곽철완, 김호연(2012)은 지체, 청각, 시각 장애인을 대상으로 집단면담법을 이용하여 복합 문화예술센터에서 제공되어야 할 장애인 정보 서비스에 대해 파악하였는데, 홈페이지 정보, 안내 데스크, 오리엔테이션 장소, 정보검색 장소로 구분하여 지체, 시각, 청각 장애인을 위한 서비스를 각각 제시하였다.

장보성(2015)은 청각장애 대학생에게 설문 조사와 면담을 실시하여 청각장애 대학생의 사용 보장구의 종류, 출신학교, 장애등급에 따른 정보요구의 차이를 분석한 결과, 사용 보장구에 따른 정보요구(최신 자료 확충, 이용자 교육 홍보, 수화통역사, 홈페이지 개선, 열람환경개선)는 전 영역에서 유의미한 차이를 보였고, 출신학교에 따른 정보요구(이용자 교육홍보, 수화통역사 배치)와 장애등급에 따른 정보요구(이용자 교육홍보, 열람환경 개선)에서도 일부 유의미한 차이를 보인 것을 분석하였다.

강지혜, 차성중, 배경재(2018)는 이용자 면담과 전문가 델파이 연구 등을 통해 장애인 이용자들의 도서관 장애인서비스에 대한 핵심요구를 파악하였는데, 이용자들은 자원의 양적 확대와 함께 질적 확대, 개별화된 서비스와 프로그램 제공, 시설 편의성 증대, 웹과 어플리케이션의 접근성 향상, 전문적인 인력 배치 등을 요구하는 것으로 파악하였다.

위에서 살펴보았듯이 국내 도서관 장애인서

비스에 대한 연구는 아직 기반 연구가 주로 진행되고 있는 상태인 것으로 여겨지며, 장애인 이용자의 정보요구를 장애 유형별로 세부적으로 파악하기에는 미흡한 단계인 것으로 보여진다. 향후 도서관 현장에 직접적으로 적용할 수 있는 보다 실질적인 장애인서비스 모형 및 이용자 연구가 활발히 진행될 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 실제 도서관 현장에서 장애인서비스를 직접 경험한 장애인 이용자의 실질적인 도서관서비스 이용 실태 및 요구도를 장애유형별로 조사하고 분석함으로써, 도서관 장애인서비스를 제공할 때 장애인 이용자들이 우선적으로 요구하는 구성요소들을 도출하고자 한다.

### 3. 연구설계 및 방법

#### 3.1 연구내용 및 방법

본 연구는 도서관 장애인서비스에 대한 이용자 장애유형별 요구도를 분석하기 위해 다음과 같은 다섯 가지 연구 과정을 거쳤다. 본 연구에서 가장 중요하게 접근한 연구방법론은 시각, 청각, 지체장애 등 장애유형별 이용자들의 실제 도서관 장애인서비스 경험에 대한 중요도와 만족도를 조사한 이용자 대상 설문조사이다.

첫째, 도서관 장애인서비스의 필요성 및 개념과 도서관 장애인서비스의 이용자 및 이용자 요구 관련 선행연구 등에 대한 비교와 분석을 통해 본 연구의 이론적 배경을 확립하고자 하였다.

둘째, 대·내외 도서관 환경 변화에 맞추어

실제 도서관 현장에서 장애인서비스를 직접 경험한 장애인 이용자의 실질적인 요구를 분석하고자, 장애유형별 이용자 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 시각, 청각, 지체 등 장애유형별로 70명씩 총 210명의 장애인이용자를 대상으로 자기기입식 조사 설문지를 활용하여 장애인 유형별 도서관서비스에 대한 실증적인 요구를 조사하였다. 장애유형별 70명의 선정은 피실험자가 장애인이라는 특성상 장애유형별로 협력 기관에 실험동의를 받을 수 있는 적정 피실험자의 규모를 산정하여 반영한 것이다.

셋째, 기술통계 분석, t-검정 분석 등을 이용하여 장애유형별 이용자의 도서관서비스 이용 실태를 파악하고, 도서관 시설, 장서, 서비스 및 프로그램, 독서 보조기기, 직원 등 도서관 장애인서비스의 5가지 주요항목 및 각 세부항목에 대한 중요도 및 만족도를 각각 분석하였다.

넷째, Borich 요구도 분석을 활용하여 도서관 시설, 장서, 서비스 및 프로그램, 독서 보조기기, 직원 등 도서관 장애인서비스의 5가지 주요항목에 대한 장애유형별 이용자의 필요 수준인 '중요도'와 현재 수준인 '만족도' 결과 차이에 따른 도서관 장애인서비스의 구성요소에 대한 요구도의 우선순위를 도출하였다. 5가지 주요항목은 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터(2009)에서 발간한 '도서관 장애인서비스 기준 및 지침'의 항목을 참고한 것이다.

다섯째, Borich 요구도 분석을 활용하여 도서관 장애인서비스의 5가지 주요항목에 대한 장애유형별 이용자의 도서관서비스 이용 목적별 및 이용 도서관 유형별 차이에 따라 나타나는 장애유형별 이용자의 요구도 우선순위의 차이 등을 비교·분석하였다.

### 3.2 연구도구 및 절차

설문항목은 <표 1>과 같이 5개 영역, 75개 문항으로 구성하였다. 설문항목의 구성은 기존 관련 연구 중 국립중앙도서관(2012, 2016)의 연구 중 장애인이용자 요구조사 항목을 요소별로 도출하고 본 연구의 목적에 적합하도록 다음의 설문 영역별로 재설계하였다.

이 설문은 2016년 8월 16일부터 8월 31일까지 16일간 진행하였다. 설문조사는 각 장애유형별로 각 협력기관과의 협조를 통해 직접 대면 방식을 통한 설문과 이메일 조사 방식으로 진행하였다. 특히 시각장애인 대상 설문조사의 경우 약시자를 고려하여 설문지를 견고덕 20포인트 Bold로 출력하여 진행하였고, 전맹의 경우 조사원이 직접 1대1로 설문항목을 설명하고 구두응답을 설문지에 표기하는 방법으로 수행

하였다. 청각장애인의 경우는 인터넷 활용이 가능한 30여명은 한글파일과 동의서를 첨부한 이메일 설문조사를 진행하였고, 나머지 40여명은 수화통역사의 협조 하에 서대문농아인복지관에서 오프라인으로 실시하였다. 서대문농아인복지관은 국내 최초로 수어영상도서 제작프로그램을 운영하는 수어영상도서관을 운영하고 있어서 본 연구의 협력기관으로 선정하였으며, 설문문항에 대한 이해에 어려움을 겪는 청각장애인의 접근성을 고려하여 해당 복지관 시설에서 설문을 진행하였다.

설문조사 결과 총 시각, 청각, 지체 장애유형별 70명, 총 210명의 장애인 이용자가 설문에 응답하였으며 응답된 설문 전부가 유효한 설문지로 판명되어, 210명 설문 대상자 전체를 최종 분석대상으로 하였다.

<표 1> 장애인이용자 요구도 조사 설문 구성

설문 영역	세부 내용	문항수
기본 정보	• 성별, 연령, 거주지, 장애등급	4
도서관 이용실태	• 도서관 이용빈도 • 도서관 방문 목적 • 주요 이용 도서관 유형 • 도서관 서비스에 대한 인식	4
도서관 서비스 특성의 중요도	• 도서관 시설의 중요도(7) • 도서관 장서의 중요도(7) • 도서관 서비스 및 프로그램의 중요도(10) • 독서보조기기의 중요도(6) • 도서관 직원의 중요도(3)	5개 범주, 33
도서관 서비스 특성의 만족도	• 도서관 시설의 만족도(7) • 도서관 장서의 만족도(7) • 도서관 서비스 및 프로그램의 만족도(10) • 독서보조기기의 만족도(6) • 도서관 직원의 만족도(3)	5개 범주, 33
도서관이용 활성화를 위한 제언	• 도서관이용 활성화를 위한 제언 및 요구사항	1

## 4. 이용자의 장애유형별 요구도 조사 결과

### 4.1 응답자의 일반적 특성 분석

설문 참여 장애유형별 이용자의 일반적 특성을 분석하면 <표 2>와 같다. 먼저, 시각장애인 응답자의 기본사항을 분석하면, 성별은 남성이 68.6%, 여성이 31.4%를 차지하였고, 연령은 20대가 12.9%, 30대가 12.9%, 40대가 21.4%, 50대 이상이 52.9%로 50대 이상의 시각장애인 이용자가 가장 많이 차지하였다. 장애등급별로는 1급이 52.9%, 2급이 15.7%, 3급이 10.0%, 4급이 2.9%, 5급이 5.7%, 6급이 12.9%를 각각 차지하였고, 지역별로는 서울이 58.6%, 경기/인천이 37.1%, 충남이 4.3% 순서로 그 분포가 많

았다. 청각장애인 응답자의 경우, 성별은 남성이 51.4%, 여성이 48.6%를 차지하였고, 연령은 20대가 24.3%, 30대가 30.0%, 40대가 22.9%, 50대 이상이 22.9%로 30대 청각장애인 이용자가 가장 많이 차지하였다. 장애등급별로는 1급이 20.0%, 2급이 71.4%, 3급이 8.6%를 각각 차지하였고, 지역별로는 서울이 72.9%, 경기/인천이 24.3%, 충북이 1.4%, 부산이 1.4%의 순서로 그 분포가 많았다. 지체장애인 응답자의 경우 성별은 남성이 64.3%, 여성이 35.7%를 차지하였고, 연령은 30대가 5.7%, 40대가 14.3%, 50대 이상이 80.0%로 50대 이상의 지체장애인 이용자가 가장 많이 차지하였다. 장애등급별로는 1급이 12.9%, 2급이 42.9%, 3급이 21.4%, 4급이 14.3%, 5급이 7.1%, 6급이 1.4%를 각각 차지하였고, 지역별로는 서울이 81.4%, 경기/인

<표 2> 장애유형별 이용자의 일반적 특성 분석

구분		시각장애인		청각장애인		지체장애인	
		(사례수)	%	(사례수)	%	(사례수)	%
성별	남성	(48)	68.6	(36)	51.4	(45)	64.3
	여성	(22)	31.4	(34)	48.6	(25)	35.7
연령	20대	(9)	12.9	(17)	24.3	-	-
	30대	(9)	12.9	(21)	30.0	(4)	5.7
	40대	(15)	21.4	(16)	22.9	(10)	14.3
	50대 이상	(37)	52.9	(16)	22.9	(56)	80.0
장애등급	1급	(37)	52.9	(14)	20.0	(9)	12.9
	2급	(11)	15.7	(50)	71.4	(30)	42.9
	3급	(7)	10.0	(6)	8.6	(15)	21.4
	4급	(2)	2.9	-	-	(10)	14.3
	5급	(4)	5.7	-	-	(5)	7.1
	6급	(9)	12.9	-	-	(1)	1.4
지역	서울	(41)	58.6	(51)	72.9	(57)	81.4
	경기/인천	(26)	37.1	(17)	24.3	(13)	18.6
	충남/충북	(3)	4.3	(1)	1.4	-	-
	부산	-	-	(1)	1.4	-	-
계		70	100	70	100	70	100

천이 18.6%로 분석되었다.

#### 4.2 장애인 이용자의 장애유형별 도서관 이용 실태 현황

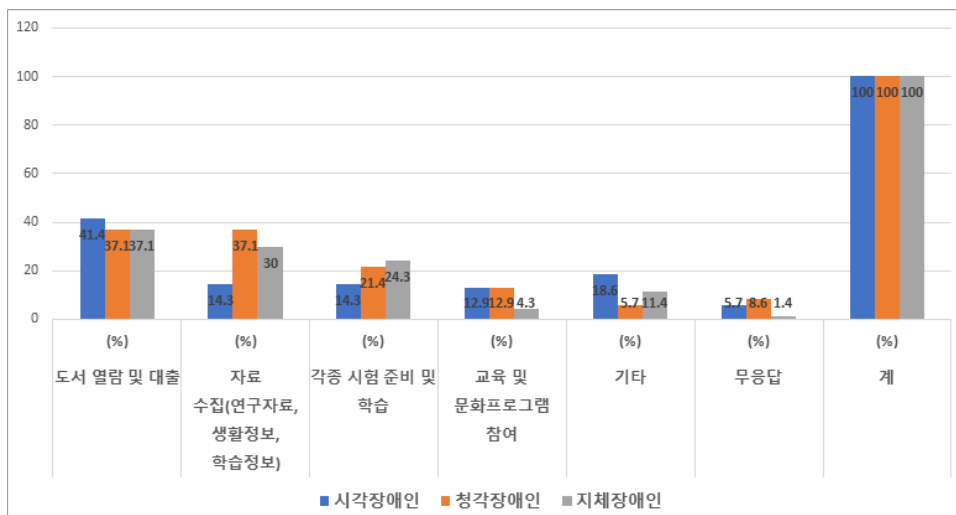
##### 4.2.1 도서관 방문 목적

도서관을 방문하는 주된 목적은 무엇인지를 묻는 설문에 대해 <그림 2>와 같이 시각장애인의 경우 '도서 열람 및 대출'로 꼽은 응답이 41.4%로 가장 많았으며, '기타'가 18.6%, '자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)'과 '각종 시험 준비 및 학습'이 14.3%, '교육 및 문화프로그램 참여'가 12.9%순으로 높게 나타나고 있다. 청각장애인의 경우는 '도서 열람 및 대출'과 '자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)'로 꼽은 응답이 37.1%로 가장 많았으며, '각종 시험 준비 및 학습'이 21.4%, '교육 및 문화프로그램 참여'가 12.9%, '기타'가 5.7% 순으로 높게 나타나고 있다. 지체장애인의 경우는 '도서 열람

및 대출'로 꼽은 응답이 37.1%로 가장 많았으며, '자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)'가 30.0%, '각종 시험 준비 및 학습'이 24.3%, '기타'가 11.4% '교육 및 문화프로그램 참여'가 4.3% 순으로 높게 나타나고 있다. 이와 같은 분석결과는 많은 장애인 이용자 들이 도서 열람 및 대출, 자료 수집 등의 목적으로 주로 도서관을 찾고 있는 것으로 보여진다.

##### 4.2.2 주요 이용 도서관 유형

주로 이용하는 도서관은 어디인지를 묻는 항목(온라인 다운로드 이용 포함)에 대해서는 <표 3>과 같이 시각장애인의 경우 '국립/공공도서관'으로 꼽은 응답이 42.9%로 가장 많았으며, '장애인복지관' 31.4%, '장애인도서관' 18.6%, '기타' 8.6%, '학교도서관' 1.4%의 순으로 높게 나타나고 있다. 청각장애인의 경우는 시각장애인과 마찬가지로 '국립/공공도서관'으로 꼽은 응답이 65.7%로 가장 많았으며, '장애인복지관' 22.9%, '학교도



<그림 2> 장애유형별 이용자의 도서관 방문목적

〈표 3〉 장애유형별 이용자의 주요 이용 도서관 유형

구분	국립/공공 도서관(%)	장애인복지관 (%)	장애인도서관 (%)	학교도서관 (%)	기타 (%)	무응답 (%)
시각장애인	42.9	31.4	18.6	1.4	8.6	4.3
청각장애인	65.7	22.9	11.4	17.1	4.3	2.9
지체장애인	34.3	47.1	17.1	4.3	10.0	0

서관 17.1%, '장애인도서관 11.4%', '기타'가 4.3%의 순으로 높게 나타나고 있다. 지체장애인의 경우는 '장애인복지관'으로 꼽은 응답이 47.1%로 가장 많았으며, '국립/공공도서관' 34.3%, '장애인도서관' 17.1%, '기타' 10.0%, '학교도서관' 4.3%의 순으로 높게 나타나고 있다.

#### 4.3 도서관 장애인서비스의 주요 구성항목에 대한 장애유형별 중요도 및 만족도 조사 결과

##### 4.3.1 도서관 시설

- 1) 도서관 시설 관련 세부항목에 대한 중요도 (필요 수준)  
도서관 장애인서비스의 도서관 시설 관련 세

부항목별 중요도 평가 결과는 〈표 4〉와 같이, 시각장애인의 경우 '접근로 점자블록 등 안내시설'(4.28), '장애인의 통행이 가능한 접근로 등 매개시설'(4.13) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타났다. 반면에 '장애인용 대변기 등 위생시설'(3.79), '장애인 이용 가능한 접수대 등 기타시설'(3.81) 항목 순으로 낮은 중요도를 보여주었다. 청각장애인의 경우는 '장애인 열람실(코너) 등 열람시설'(3.84), '도서관 내부시설의 동선체계'(3.81) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타난 반면에 '장애인의 통행이 가능한 접근로 등 매개시설'(3.37), '장애인의 출입이 가능한 출입구 등 내부시설'(3.49) 항목 순으로 낮은 중요도를 보여주었다. 지체장애인의 경우는 '장애인용 대변기 등 위생시설'(3.39), '장애

〈표 4〉 도서관 시설 관련 세부항목의 중요도(필요 수준) 분석

구분	시각장애인		청각장애인		지체장애인	
	중요도 (평균)	표준 편차	중요도 (평균)	표준 편차	중요도 (평균)	표준 편차
① 장애인의 통행이 가능한 접근로, 장애인 전용주차구역, 높이차이가 제거된 건축물 출입구(매개시설)	4.13	0.88	<u>3.37</u>	0.94	3.31	1.14
② 장애인의 출입이 가능한 출입구(문), 장애인의 통행이 가능한 복도, 장애인용 승강기, 장애인의 통행이 가능한 계단(내부시설)	4.06	0.87	3.49	0.94	3.32	1.23
③ 장애인용 대변기, 장애인용 소변기, 장애인용 세면대(위생시설)	<u>3.79</u>	1.03	3.50	1.05	<b>3.39</b>	1.12
④ 접근로 점자블록, 장애인용 안내판, 장애인용 음성안내장치, 경보피난 설비, 시각경보시스템(안내시설)	<b>4.28</b>	0.87	3.74	0.92	<u>3.06</u>	1.24
⑤ 장애인 이용 가능한 접수대/작업대(기타)	3.81	0.86	3.81	1.00	3.26	1.12
⑥ 장애인 열람실(코너), 대면낭독실의 설치 여부 및 공간의 충분함	3.93	1.01	<b>3.84</b>	1.12	3.19	1.15
⑦ 도서관 내부시설의 동선체계(장애인 열람실의 위치 등)	4.01	0.98	3.81	0.97	3.22	1.19

\* 볼드 표시: 가장 높은 수치, 밑줄 표시: 가장 낮은 수치(이하 〈표〉에서는 설명 생략함)

인의 출입이 가능한 출입구 등 내부시설'(3.32) 항목 순으로 중요도가 높게 나타난 반면에 '접근로 점자블록 등 안내시설'(3.06), '장애인 열람실(코너) 등 열람시설'(3.19) 항목 순으로 낮은 중요도를 보여주었다. 이로써 시각장애인은 '안내시설', 청각장애인은 '열람시설', 지체장애인은 '위생시설'이 중요도가 높은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

2) 도서관 시설 관련 세부항목에 대한 만족도 (현재 수준)

도서관 장애인서비스의 도서관 시설 관련 세부항목별 만족도 평가 결과는 <표 5>와 같이, 시각장애인의 경우 '장애인의 통행이 가능한 접근로 등 매개시설'(3.14), '장애인의 출입이 가능한 출입구 등 내부시설'(3.13) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타났다. 반면에 '도서관 내부시설의 동선체계'(2.85), '장애인 이용 가능한 접수대 등 기타시설'(2.99) 및 '장애인 열람실(코너) 등 열람시설'(2.99) 항목 순으로 낮은 만족도를 보여주었다. 청각장애인의 경우는 '장

애인용 대변기 등 위생시설'(3.30), '장애인의 출입이 가능한 출입구 등 내부시설'(3.17) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타난 반면에 '장애인 이용 가능한 접수대 등 기타시설'(2.94), '장애인 열람실(코너) 등 열람시설'(2.94) 항목 순으로 낮은 만족도를 보여주었다. 지체장애인의 경우는 '장애인의 통행이 가능한 접근로 등 매개시설'(3.19), '장애인용 대변기 등 위생시설'(3.16) 항목 순으로 만족도가 높게 나타난 반면에 '장애인 열람실(코너) 등 열람시설'(2.91), '도서관 내부시설의 동선체계'(2.93) 항목 순으로 낮은 만족도를 보여주었다. 이로써 시각장애인은 '매개시설', 청각장애인은 '위생시설', 지체장애인은 '매개시설'이 각각 만족도가 높은 항목으로 인식하는 것으로 나타나고 있다.

4.3.2 장서

1) 도서관 장서 관련 세부항목에 대한 중요도 (필요 수준)

도서관 장서는 시각장애인, 청각장애인, 지체

<표 5> 도서관 시설 관련 세부항목의 만족도(현재 수준) 분석

구분	시각장애인		청각장애인		지체장애인	
	만족도 (평균)	표준 편차	만족도 (평균)	표준 편차	만족도 (평균)	표준 편차
① 장애인의 통행이 가능한 접근로, 장애인 전용주차구역, 높이차이가 제거된 건축물 출입구(매개시설)	3.14	0.94	3.13	0.94	3.19	0.97
② 장애인의 출입이 가능한 출입구(문), 장애인의 통행이 가능한 복도, 장애인용 승강기, 장애인의 통행이 가능한 계단(내부시설)	3.13	1.03	3.17	0.87	3.13	1.08
③ 장애인용 대변기, 장애인용 소변기, 장애인용 세면대(위생시설)	3.10	0.91	3.30	0.96	3.16	1.02
④ 접근로 점자블록, 장애인용 안내판, 장애인용 음성안내장치, 경보 피난설비, 시각경보시스템(안내시설)	3.03	1.11	3.10	0.87	3.00	1.08
⑤ 장애인 이용 가능한 접수대/작업대(기타)	2.99	0.92	2.94	1.03	3.06	1.01
⑥ 장애인 열람실(코너), 대면낭독실의 설치 여부 및 공간의 충분함	2.99	1.09	2.97	1.23	2.91	1.05
⑦ 도서관 내부시설의 동선체계(장애인 열람실의 위치 등)	2.85	1.08	2.99	1.13	2.93	0.98

장애인의 장애유형 특성별로 각각 다른 장서를 주로 활용하는 특성상 설문조사에서도 각기 다른 세부항목으로 조사하였으므로, 도서관 장서 관련 세부항목에 대한 중요도(필요 수준)에 대한 조사 결과는 <표 6>, <표 7>, <표 8>과 같이 각각 제시하였다.

① 시각장애인

시각장애인의 도서관 장애인서비스의 도서관 장서 관련 세부항목별 중요도 평가 결과는 <표 6>과 같이, 'DAISY도서(디지털음성도서)의 구비'(4.26), '디지털 녹음도서(MP3, CD/DVD)의 구비'(4.21) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타났다. 반면에 '아날로그 녹음도서(테이프)의 구비'(3.53), '촉각도서의 구비'(3.62) 항목 순으로 낮은 중요도를 보여주었다. 이로써 시각장애인은 'DAISY도서(디지털음성도서)'를

중요도가 가장 높은 항목, '아날로그 녹음도서(테이프)'를 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

② 청각장애인

청각장애인의 도서관 장애인서비스의 도서관 장서 관련 세부항목별 중요도 평가 결과는 <표 7>과 같이, '수화·자막영상자료의 구비'(4.26), '읽기쉬운도서의 구비'(4.21), '화면해설영상자료의 구비'(3.62) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타났다. 이로써 청각장애인은 '수화·자막영상자료'를 중요도가 가장 높은 항목, '화면해설영상자료'를 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

③ 지체장애인

지체장애인의 도서관 장애인서비스의 도서

<표 6> 시각장애인 이용자의 도서관 장서 관련 세부항목의 중요도(필요 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 점자도서(점자도서, 목·점자통합도서, 점자라벨도서)의 구비	3.91	1.18
② 아날로그 녹음도서(테이프)의 구비	3.53	1.25
③ 큰글자도서의 구비	3.86	1.13
④ 촉각도서의 구비	3.62	1.10
⑤ DAISY도서(디지털음성도서)의 구비	4.26	0.97
⑥ 디지털 녹음도서(MP3, CD/DVD)의 구비	4.21	1.01
⑦ 음성변환 출력용 2차원 바코드 도서의 구비	3.67	1.07

<표 7> 청각장애인 이용자의 도서관 장서 관련 세부항목의 중요도(필요 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 수화·자막영상자료의 구비(수화영상자료, 자막영상자료, 투웨이북)	3.93	1.05
② 화면해설영상자료의 구비	3.70	1.17
③ 읽기쉬운도서의 구비	3.79	1.13

관 장서 관련 세부항목별 중요도 평가 결과는 <표 8>과 같이, '읽기쉬운도서의 구비'(3.38), '큰글자도서의 구비'(3.24) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타났다. 반면에 '아날로그 녹음도서(테이프)의 구비'(2.80), 'DAISY도서(디지털음성도서)의 구비'(2.91) 항목 순으로 낮은 중요도를 보여주었다. 이로써 지체장애인은 '읽기쉬운도서'를 중요도가 가장 높은 항목, '아날로그 녹음도서(테이프)'를 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

2) 도서관 장서 관련 세부항목에 대한 만족도 (현재 수준)

도서관 장서는 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인의 장애유형 특성별로 각각 다른 장서

를 주로 활용하는 특성상 설문조사에서도 각기 다른 세부항목으로 조사하였으므로, 도서관 장서 관련 세부항목에 대한 만족도(현재 수준) 조사 결과를 <표 9>, <표 10>, <표 11>과 같이 각각 제시하였다.

① 시각장애인

시각장애인의 도서관 장애인서비스의 도서관 장서 관련 세부항목별 만족도 평가 결과는 <표 9>와 같이, '디지털 녹음도서(MP3, CD/DVD)의 구비'(3.19), '점자도서(점자도서, 목·점자통합도서, 점자라벨도서)의 구비'(3.12) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타났다. 반면에 '음성변환 출력용 2차원 바코드 도서의 구비'(2.81), '축각도서의 구비'(2.87) 항목 순으로 낮은 만족도

<표 8> 지체장애인 이용자의 도서관 장서 관련 세부항목의 중요도(필요 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 아날로그 녹음도서(테이프)의 구비	2.80	1.15
② DAISY도서(디지털음성도서)의 구비	2.91	1.11
③ 디지털 녹음도서(MP3, CD/DVD)의 구비	3.06	1.18
④ 읽기쉬운도서의 구비	3.38	1.06
⑤ 큰글자도서의 구비	3.24	1.12

<표 9> 시각장애인 이용자의 도서관 장서 관련 세부항목의 만족도(현재 수준) 분석

구분	시각장애인	
	만족도(평균)	표준편차
① 점자도서(점자도서, 목·점자통합도서, 점자라벨도서)의 구비	3.12	1.13
② 아날로그 녹음도서(테이프)의 구비	3.04	1.02
③ 큰글자도서의 구비	3.00	0.99
④ 축각도서의 구비	2.87	1.07
⑤ DAISY도서(디지털음성도서)의 구비	3.00	1.03
⑥ 디지털 녹음도서(MP3, CD/DVD)의 구비	3.19	0.97
⑦ 음성변환 출력용 2차원 바코드 도서의 구비	2.81	1.00

를 보여주었다. 이로써 시각장애인은 '디지털 녹음도서'를 만족도가 가장 높은 항목, '음성변환 출력용 2차원 바코드 도서'를 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

② 청각장애인

청각장애인의 도서관 장애인서비스의 도서관 장서 관련 세부항목별 만족도 평가 결과는 <표 10>과 같이, '수화·자막영상자료의 구비'(3.19), '읽기쉬운도서의 구비'(3.04), '화면해설 영상자료의 구비'(3.04) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타났다. 이로써 청각장애인은 '수화·자막영상자료'를 만족도가 가장 높은 항목, '화면해설영상자료'를 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

③ 지체장애인

지체장애인의 도서관 장애인서비스의 도서관 장서 관련 세부항목별 만족도 평가 결과는 <표

11>과 같이, '읽기쉬운도서의 구비'(2.97), '큰글자도서의 구비'(2.97) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타났다. 반면에 '아날로그 녹음도서(테이프)의 구비'(2.64), 'DAISY도서(디지털음성도서)의 구비'(2.65) 항목 순으로 낮은 만족도를 보여주었다. 이로써 지체장애인은 '읽기쉬운도서'와 '큰글자도서'를 만족도가 가장 높은 항목, '아날로그 녹음도서(테이프)'를 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타났지만, 만족도의 차이는 그리 크지 않은 것으로 밝혀졌다.

4.3.3 도서관 서비스 및 프로그램

1) 도서관 서비스 및 프로그램 관련 세부항목에 대한 중요도(필요 수준)

도서관 장애인서비스의 도서관 서비스 및 프로그램 관련 세부항목별 중요도 평가 결과는 <표 12>와 같이, 시각장애인의 경우 '온라인자료 다운로드 서비스'(4.13), '교육프로그램(정보활

<표 10> 청각장애인 이용자의 도서관 장서 관련 세부항목의 만족도(현재 수준) 분석

구분	시각장애인	
	만족도(평균)	표준편차
① 수화·자막영상자료의 구비(수화영상자료, 자막영상자료, 투웨이북)	3.19	1.24
② 화면해설영상자료의 구비	3.04	1.13
③ 읽기쉬운도서의 구비	3.04	1.10

<표 11> 지체장애인 이용자의 도서관 장서 관련 세부항목의 만족도(현재 수준) 분석

구분	시각장애인	
	만족도(평균)	표준편차
① 아날로그 녹음도서(테이프)의 구비	2.64	0.92
② DAISY도서(디지털음성도서)의 구비	2.65	0.93
③ 디지털 녹음도서(MP3, CD/DVD)의 구비	2.83	0.95
④ 읽기쉬운도서의 구비	2.97	0.99
⑤ 큰글자도서의 구비	2.97	0.99

〈표 12〉 도서관 서비스 및 프로그램 관련 세부항목의 중요도(필요 수준) 분석

구분	시각장애인		청각장애인		지체장애인	
	중요도 (평균)	표준편차	중요도 (평균)	표준편차	중요도 (평균)	표준편차
① 관내 열람 서비스	3.74	0.94	3.89	1.08	3.28	1.25
② 관외 대출 서비스	3.84	0.97	3.69	1.06	3.06	1.13
③ 방문 대출 서비스	3.79	1.08	3.81	1.04	3.03	1.18
④ 우편/택배(책나래) 서비스	3.91	1.02	3.60	1.10	2.99	1.25
⑤ 온라인자료 다운로드 서비스	<b>4.13</b>	0.99	3.81	1.13	3.20	1.08
⑥ 이동도서관서비스	<u>3.54</u>	1.07	<u>3.50</u>	1.09	3.06	1.16
⑦ 대면낭독서비스	3.69	1.11	3.99	1.00	<u>2.85</u>	1.05
⑧ 점자출력서비스	3.79	1.10	<b>4.10</b>	0.99	3.00	1.15
⑨ 문화프로그램(교양강좌, 부모교육 등)	3.94	0.90	4.00	1.04	<b>3.30</b>	1.04
⑩ 교육프로그램(정보활용교육, 대체자료활용교육 등)	4.06	0.83	3.99	0.99	3.18	1.02

용교육, 대체자료활용교육 등)(4.06) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타났다. 반면에 '이동도서관서비스'(3.54), '대면낭독서비스'(3.69) 항목 순으로 낮은 중요도를 보여주었다. 청각장애인의 경우 '점자출력서비스'(4.10), '문화프로그램(교양강좌, 부모교육 등)'(4.00) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타난 반면에 '이동도서관서비스'(3.50), '우편/택배(책나래) 서비스'(3.60) 항목 순으로 낮은 중요도를 보여주었다. 지체장애인의 경우 '문화프로그램(교양강좌, 부모교육 등)'(3.30), '관내 열람서비스'(3.28) 항목 순으로 중요도가 높게 나타난 반면에 '대면낭독서비스'(2.85), '우편/택배(책나래) 서비스'(2.99) 항목 순으로 낮은 중요도를 보여주었다. 이로써 시각장애인은 '온라인자료 다운로드 서비스', 청각장애인은 '점자출력서비스', 지체장애인은 '문화프로그램(교양강좌, 부모교육 등)'을 중요도가 높은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

2) 도서관 서비스 및 프로그램 관련 세부항목에 대한 만족도(현재 수준)

도서관 장애인서비스의 도서관 서비스 및 프로그램 관련 세부항목별 만족도 평가 결과는 〈표 13〉과 같이, 시각장애인의 경우 '문화프로그램(교양강좌, 부모교육 등)'(3.24), '우편/택배(책나래) 서비스'(3.22) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타났다. 반면에 '이동도서관서비스'(2.93), '방문 대출 서비스'·'대면낭독서비스'(2.96) 항목 순으로 낮은 만족도를 보여주었다. 청각장애인의 경우는 '관내 열람서비스'(3.33), '관외 대출 서비스'(3.22) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타난 반면에 '우편/택배(책나래) 서비스'(2.97) 및 '이동도서관서비스'(2.97) 항목 순으로 낮은 만족도를 보여주었다. 지체장애인의 경우는 '관내 열람 서비스'(3.22), '교육프로그램(정보활용교육, 대체자료활용교육 등)'(3.06) 항목 순으로 만족도가 높게 나타난 반면에 '대면낭독서비스'(2.81), '방문 대출 서비스'(2.88) 항목 순으로 낮은 만족도를 보여주었다. 이로써

〈표 13〉 도서관 서비스 및 프로그램 관련 세부항목의 만족도(현재 수준) 분석

구분	시각장애인		청각장애인		지체장애인	
	만족도 (평균)	표준편차	만족도 (평균)	표준편차	만족도 (평균)	표준편차
① 관내 열람 서비스	3.09	0.99	<b>3.33</b>	0.82	<b>3.22</b>	1.11
② 관외 대출 서비스	3.16	0.99	3.22	0.80	2.97	1.04
③ 방문 대출 서비스	2.96	0.96	3.07	0.94	2.88	1.04
④ 우편/택배(책나래) 서비스	3.22	1.22	<u>2.97</u>	0.80	2.90	0.99
⑤ 온라인자료 다운로드 서비스	3.07	1.12	3.07	0.91	2.93	1.10
⑥ 이동도서관서비스	<u>2.93</u>	1.05	<u>2.97</u>	0.79	2.90	0.93
⑦ 대면낭독서비스	2.96	0.98	3.04	1.09	<u>2.81</u>	1.00
⑧ 점자출력서비스	3.00	1.08	3.19	1.31	3.01	0.93
⑨ 문화프로그램(교양강좌, 부모교육 등)	<b>3.24</b>	1.04	3.09	1.05	3.04	1.06
⑩ 교육프로그램(정보활용교육, 대체자료활용교육 등)	3.13	1.06	3.04	1.06	3.06	1.08

시각장애인은 ‘문화프로그램’, 청각장애인과 지체장애인은 동일하게 ‘관내 열람 서비스’를 각각 만족도가 높은 항목으로 인식하는 것으로 나타나고 있다.

#### 4.3.4 독서 보조기기

- 1) 독서보조기기 관련 세부항목에 대한 중요도(필요 수준)  
독서보조기기는 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인의 장애유형 특성별로 각각 다른 보조

기기를 주로 활용하는 특성상 설문조사에서도 각기 다른 세부항목으로 조사하였으므로, 독서보조기기 관련 세부항목에 대한 중요도(필요 수준) 조사 결과를 〈표 14〉, 〈표 15〉, 〈표 16〉과 같이 각각 제시하였다.

##### ① 시각장애인

시각장애인의 도서관 장애인서비스의 독서보조기기 관련 세부항목별 중요도 평가 결과는 〈표 14〉와 같이, ‘독서확대기(휴대용/탁상용/이동용)의 구비’(4.10), ‘화면확대 S/W의 구비’(4.01) 세

〈표 14〉 시각장애인 이용자의 독서보조기기 관련 세부항목의 중요도(필요 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 페이지 플레이어의 구비	<u>3.79</u>	1.03
② 스크린리더 소프트웨어의 구비	3.94	1.06
③ 독서확대기(휴대용/탁상용/이동용)의 구비	<b>4.10</b>	0.96
④ 화면확대 S/W의 구비	4.01	0.97
⑤ 점자정보장치(점자프린터, 점자출력기, 점자정보단말기, 점자라벨기)의 구비	3.97	1.13
⑥ 문자인식 S/W 및 H/W의 구비	3.96	0.94

부항목 순으로 중요도가 높게 나타났다. 반면에 '데이지 플레이어의 구비'(3.79), '스크린리더 소프트웨어의 구비'(3.94) 항목 순으로 낮은 중요도를 보여주었다. 이로써 시각장애인은 '독서확대기를 중요도가 가장 높은 항목, '데이지 플레이어'를 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

② 청각장애인

청각장애인의 도서관 장애인서비스의 독서보조기기 관련 세부항목별 중요도 평가 결과는 <표 15>와 같이, '신호, 경보장치의 구비'(3.49), '보완대체의사소통기기의 구비'(3.46) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타났다. 반면에 '골도헤드셋의 구비'(2.89), '음성증폭장치(보청장치)의 구비'(3.14) 항목 순으로 낮은 중요도를

보여주었다. 이로써 청각장애인은 '신호, 경보장치'를 중요도가 가장 높은 항목, '골도헤드셋'을 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

③ 지체장애인

지체장애인의 도서관 장애인서비스의 독서보조기기 관련 세부항목별 중요도 평가 결과는 <표 16>과 같이, '터치스크린 모니터의 구비'(3.13), '키보드 입력보조기기의 구비'(3.06) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타났다. 반면에 '특수마우스(조이스틱, 트랙볼)의 구비'(2.82), '스위치의 구비'(2.98) 항목 순으로 낮은 중요도를 보여주었다. 이로써 지체장애인은 '터치스크린 모니터'를 중요도가 가장 높은 항목, '특수마우스(조이스틱, 트랙볼)'를 가장 낮은 항목으로 각

<표 15> 청각장애인 이용자의 독서보조기기 관련 세부항목의 중요도(필요 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 신호, 경보장치의 구비	3.49	1.24
② 음성증폭장치(보청장치)의 구비	3.14	1.20
③ 강의, 강연청취기의 구비	3.44	1.12
④ 골도헤드셋의 구비	2.89	1.12
⑤ 보완대체의사소통기기의 구비	3.46	1.22

<표 16> 지체장애인 이용자의 독서보조기기 관련 세부항목의 중요도(필요 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 특수마우스(조이스틱, 트랙볼)의 구비	2.82	1.19
② 특수키보드(확대키보드, 미니키보드)의 구비	3.01	1.11
③ 키보드 입력보조기기의 구비	3.06	1.13
④ 필기구홀더의 구비	3.04	1.08
⑤ 원고홀더의 구비	3.03	1.02
⑥ 터치스크린 모니터의 구비	3.13	1.17
⑦ 스위치의 구비	2.98	1.13

각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

2) 독서보조기기 관련 세부항목에 대한 만족도(현재 수준)

독서보조기기는 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인의 장애유형 특성별로 각각 다른 보조기기를 주로 활용하는 특성상 설문조사에서도 각기 다른 세부항목으로 조사하였으므로, 독서보조기기 관련 세부항목에 대한 만족도(현재 수준) 조사 결과를 <표 17>, <표 18>, <표 19>와 같이 각각 제시하였다.

① 시각장애인

시각장애인의 도서관 장애인서비스의 독서보조기기 관련 세부항목별 만족도 평가 결과는 <표 17>과 같이, '독서확대기(휴대용/탁상용/

이동용)의 구비'(3.01), '스크린리더 소프트웨어의 구비'(2.94) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타났다. 반면에 '문자인식 S/W 및 H/W의 구비'(2.75), '점자정보장치(점자프린터, 점자출력기, 점자정보단말기, 점자라벨기)의 구비'(2.84) 항목 순으로 낮은 만족도를 보여주었다. 이로써 시각장애인은 '독서확대기'를 만족도가 가장 높은 항목, '문자인식 S/W 및 H/W'를 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

② 청각장애인

청각장애인의 도서관 장애인서비스의 독서보조기기 관련 세부항목별 만족도 평가 결과는 <표 18>과 같이, '신호, 경보장치의 구비'(2.80), '보완대체의사소통기기의 구비'(2.70) 세부항

<표 17> 시각장애인 이용자의 독서보조기기 관련 세부항목의 만족도(현재 수준) 분석

구분	시각장애인	
	만족도(평균)	표준편차
① 페이지 플레이어의 구비	2.85	1.16
② 스크린리더 소프트웨어의 구비	2.94	1.12
③ 독서확대기(휴대용/탁상용/이동용)의 구비	<b>3.01</b>	1.08
④ 화면확대 S/W의 구비	2.88	0.99
⑤ 점자정보장치(점자프린터, 점자출력기, 점자정보단말기, 점자라벨기)의 구비	2.84	1.14
⑥ 문자인식 S/W 및 H/W의 구비	2.75	1.08

<표 18> 청각장애인 이용자의 독서보조기기 관련 세부항목의 만족도(현재 수준) 분석

구분	시각장애인	
	만족도(평균)	표준편차
① 신호, 경보장치의 구비	<b>2.80</b>	0.92
② 음성증폭장치(보청장치)의 구비	2.59	0.94
③ 강의, 강연청취기의 구비	2.68	0.90
④ 콜도헤드셋의 구비	<u>2.49</u>	0.88
⑤ 보완대체의사소통기기의 구비	2.70	1.05

목 순으로 만족도가 높게 나타났다. 반면에 ‘골도헤드셋의 구비’(2.49), ‘음성증폭장치(보청장치)의 구비’(2.59) 항목 순으로 낮은 만족도를 보여주었지만, 각 세부항목별 만족도는 현격하게 차이가 나타나지 않은 것으로 밝혀졌다. 이로써 청각장애인은 ‘신호, 경보장치’를 만족도가 가장 높은 항목, ‘골도헤드셋’을 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

③ 지체장애인

지체장애인의 도서관 장애인서비스의 독서보조기기 관련 세부항목별 만족도 평가 결과는 <표 19>와 같이, 특수키보드(확대키보드, 미니키보드)의 구비(2.97) 및 ‘키보드 입력보조기기의 구비’(2.97) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타났다. 반면에 ‘스위치의 구비’(2.77), ‘특수마우스(조이스틱, 트랙볼)의 구비’(2.79) 항목 순으로 낮은 만족도를 보여주었다. 이로써 지체장애인은 ‘특수키보드’와 ‘키보드 입력보조기기’를 만족도가 가장 높은 항목, ‘스위치’를 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타났지만, 만족도의 차이는 그리 크지 않은 것으로 밝혀졌다.

4.3.5 도서관 직원

1) 도서관 직원 관련 세부항목에 대한 중요도 (필요 수준)

도서관 장애인서비스를 제공할 때 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인의 장애유형 특성별로 각각 다른 직종 전문직원의 서비스를 필요로 하는 특성상 본 연구의 설문조사에서도 각기 다른 세부항목으로 조사하였으므로, 도서관 직원 관련 세부항목에 대한 중요도(필요 수준) 조사 결과를 <표 20>, <표 21>, <표 22>와 같이 각각 제시하였다.

① 시각장애인

시각장애인의 도서관 장애인서비스의 도서관 직원 관련 세부항목별 중요도 평가 결과는 <표 20>과 같이, ‘사서직의 배치’(4.00), ‘사회복지사의 배치’(3.96), ‘점역·교정사의 배치’(3.87) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타났다. 이로써 시각장애인은 ‘사서직의 배치’를 중요도가 가장 높은 항목, ‘점역·교정사의 배치’를 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

<표 19> 지체장애인 이용자의 독서보조기기 관련 세부항목의 만족도(현재 수준) 분석

구분	시각장애인	
	만족도(평균)	표준편차
① 특수마우스(조이스틱, 트랙볼)의 구비	2.79	0.96
② 특수키보드(확대키보드, 미니키보드)의 구비	<b>2.97</b>	0.96
③ 키보드 입력보조기기의 구비	<b>2.97</b>	1.01
④ 필기구홀더의 구비	2.94	0.87
⑤ 원고홀더의 구비	2.85	0.84
⑥ 터치스크린 모니터의 구비	2.87	0.92
⑦ 스위치의 구비	<u>2.77</u>	0.96

〈표 20〉 시각장애인 이용자의 도서관 직원 관련 세부항목의 중요도(필요 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 사서직의 배치	4.00	0.90
② 사회복지사의 배치	3.96	0.96
③ 접역·교정사의 배치	3.87	1.11

② 청각장애인

청각장애인의 도서관 장애인서비스의 도서관 직원 관련 세부항목별 중요도 평가 결과는 〈표 21〉과 같이, ‘수화통역사·농통역사의 배치’(4.21), ‘사회복지사의 배치’(3.91), ‘사서직의 배치’(3.61) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타났다. 이로써 청각장애인은 ‘수화통역사·농통역사의 배치’를 중요도가 가장 높은 항목, ‘사서직의 배치’를 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

③ 지체장애인

지체장애인의 도서관 장애인서비스의 도서관 직원 관련 세부항목별 중요도 평가 결과는 〈표 22〉와 같이, ‘사서직의 배치’(3.39), ‘사회복지사의

배치’(3.34) 세부항목 순으로 중요도가 높게 나타났다. 이로써 지체장애인은 ‘사서직의 배치’를 중요도가 가장 높은 항목, ‘사회복지사의 배치’를 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

2) 도서관 직원 관련 세부항목에 대한 만족도(현재 수준)

도서관 장애인서비스를 제공할 때 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인의 장애유형 특성별로 각각 다른 직종 전문직원의 서비스를 필요로 하는 특성상 본 연구의 설문조사에서도 각기 다른 세부항목으로 조사하였으므로, 도서관 직원 관련 세부항목에 대한 만족도(현재 수준) 조사 결과를 〈표 23〉, 〈표 24〉, 〈표 25〉와 같이 각각 제시하였다.

〈표 21〉 청각장애인 이용자의 도서관 직원 관련 세부항목의 중요도(필요 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 사서직의 배치	3.61	0.91
② 사회복지사의 배치	3.91	1.00
③ 수화통역사·농통역사의 배치	4.21	1.06

〈표 22〉 지체장애인 이용자의 도서관 직원 관련 세부항목의 중요도(필요 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 사서직의 배치	3.39	1.10
② 사회복지사의 배치	3.34	1.09

① 시각장애인

시각장애인의 도서관 장애인서비스의 도서관 직원 관련 세부항목별 만족도 평가 결과는 <표 23>과 같이, '사서직의 배치'(3.00), '사회복지사의 배치'(2.94), '접역·교정사의 배치'(2.79) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타났다. 이로써 시각장애인은 '사서직의 배치'를 만족도가 가장 높은 항목, '접역·교정사의 배치'를 가장 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

② 청각장애인

청각장애인의 도서관 장애인서비스의 도서관 직원 관련 세부항목별 만족도 평가 결과는 <표 24>와 같이, '수화통역사·농통역사의 배치'(3.19), '사서직의 배치'(3.09), '사회복지사의

배치'(2.94) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타났다. 이로써 청각장애인은 '수화통역사·농통역사의 배치'를 만족도가 가장 높은 항목, '사회복지사의 배치'를 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타나고 있다.

③ 지체장애인

지체장애인의 도서관 장애인서비스의 도서관 직원 관련 세부항목별 만족도 평가 결과는 <표 25>와 같이, '사서직의 배치'(3.19), '사회복지사의 배치'(3.13) 세부항목 순으로 만족도가 높게 나타났다. 이로써 지체장애인은 '사서직의 배치'를 만족도가 가장 높은 항목, '사회복지사의 배치'를 낮은 항목으로 각각 인식하는 것으로 나타났지만, 만족도의 차이는 그리 크지 않은 것으로 밝혀졌다.

<표 23> 시각장애인 이용자의 도서관 직원 관련 세부항목의 만족도(현재 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 사서직의 배치	3.00	0.89
② 사회복지사의 배치	2.94	1.06
③ 접역·교정사의 배치	2.79	1.05

<표 24> 청각장애인 이용자의 도서관 직원 관련 세부항목의 만족도(현재 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 사서직의 배치	3.09	0.84
② 사회복지사의 배치	2.94	1.11
③ 수화통역사·농통역사의 배치	3.19	1.30

<표 25> 지체장애인 이용자의 도서관 직원 관련 세부항목의 만족도(현재 수준) 분석

구분	시각장애인	
	중요도(평균)	표준편차
① 사서직의 배치	3.19	0.89
② 사회복지사의 배치	3.13	1.09

#### 4.4 도서관 장애인서비스에 대한 이용자의 장애유형별 Borich 요구도 조사 결과

##### 4.4.1 도서관 장애인서비스의 주요 구성항목별 Borich 요구도 분석

###### 1) 시각장애인

도서관 장애인서비스를 실제로 체험한 시각장애인 이용자가 인식하는 도서관 장애인서비스 5개 주요 구성항목에 대한 요구를 살펴보면, <표 26>과 같이 모든 구성항목에 있어서 현재 수준(만족도)과 필요 수준(중요도)에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 시각장애인 이용자가 인식하는 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도를 산출한 결과, '도서관 직원'에 대한 요구도가 4.488로 가장 높

았고, 이어서 '독서보조기기'(요구도 4.386)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

###### 2) 청각장애인

청각장애인 이용자가 인식하는 도서관 장애인서비스 5개 주요 구성항목에 대한 요구를 살펴보면, <표 27>과 같이 모든 구성항목에 있어서 현재 수준(만족도)과 필요 수준(중요도)에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 청각장애인 이용자가 인식하는 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도를 산출한 결과, '도서관 직원'에 대한 요구도가 3.193으로 가장 높고, 이어서 '도서관 서비스 및 프로그램'(요구도 3.006)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

<표 26> 시각장애인의 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도 분석 결과

구분	차이			Borich 요구도	우선 순위
	평균	t값	p		
도서관 시설	0.95	7.624	0.000	3.967	3
도서관 장서	0.86	6.631	0.000	3.488	4
도서관 서비스 및 프로그램	0.76	7.209	0.000	3.101	5
독서보조기기	1.07	8.043	0.000	4.386	2
도서관 직원	1.01	7.712	0.000	4.488	1

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

<표 27> 청각장애인의 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도 분석 결과

구분	차이			Borich 요구도	우선 순위
	평균	t값	p		
도서관 시설	0.57	4.745	0.000	2.227	4
도서관 장서	0.71	4.482	0.000	2.880	3
도서관 서비스 및 프로그램	0.74	6.613	0.000	3.006	2
독서보조기기	0.63	4.376	0.000	2.195	5
도서관 직원	0.83	6.005	0.000	3.193	1

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

3) 지체장애인

지체장애인 이용자가 인식하는 도서관 장애인서비스 5개 주요 구성항목에 대한 요구를 살펴보면, <표 28>과 같이 모든 구성항목에 있어서 현재 수준(만족도)과 필요 수준(중요도)에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 지체장애인 이용자가 인식하는 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도를 산출한 결과, '도서관 장서'에 대한 요구도가 0.859로 가장 높았고, 이어서 '도서관 시설'(요구도 0.673)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

4.4.2 장애인 이용자의 이용 목적별 도서관 장애인서비스 주요 항목에 대한 Borich 요구도 분석

1) 시각장애인

시각장애인 이용자의 이용 목적별 도서관 장애인서비스 주요 구성항목 5개에 대한 Borich의 요구도 및 우선순위를 산출한 결과는 <표 29>와 같이, 주로 '도서 열람 및 대출'을 위해 도서관을 이용하는 시각장애인 이용자는 '도서관 시설'에 대한 요구도가 5.331로 가장 높게

나타나고 있고, '독서보조기기'(요구도 4.907), '도서관 장서'(요구도 4.156), '도서관 직원'(요구도 4.141), '도서관 서비스 및 프로그램'(요구도 3.112)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

주로 '자료 수집'을 위해 도서관을 이용하는 시각장애인 이용자는 '독서보조기기'에 대한 요구도가 2.494로 가장 높게 나타나고 있고, '도서관 시설'(요구도 2.030), '도서관 직원'(요구도 1.621), '도서관 서비스 및 프로그램'(요구도 1.310), '도서관 장서'(요구도 1.297)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

'각종 시험 준비 및 학습'을 위해 주로 도서관을 이용하는 시각장애인 이용자는 '독서보조기기'에 대한 요구도가 6.734로 가장 높게 나타나고 있고, '도서관 직원'(요구도 5.421), '도서관 장서'(요구도 5.312), '도서관 서비스 및 프로그램'(요구도 4.551), '도서관 시설'(요구도 3.572)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

'교육 및 문화프로그램 참여'를 위해 주로 도서관을 이용하는 시각장애인 이용자는 '도서관 직원'에 대한 요구도가 7.870으로 가장 높게 나타나고 있고, '독서보조기기'(요구도 3.593), '도

<표 28> 지체장애인의 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도 분석 결과

구분	차이			Borich 요구도	우선 순위
	평균	t값	p		
도서관 시설	0.21	1.684	0.097	0.673	2
도서관 장서	0.25	2.175	0.033	0.859	1
도서관 서비스 및 프로그램	0.13	1.246	0.217	0.521	4
독서보조기기	0.12	1.394	0.168	-0.041	5
도서관 직원	0.21	1.676	0.098	0.553	3

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

〈표 29〉 시각장애인의 이용 목적별 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도 분석 결과

구분	도서 열람 및 대출		자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)		각종 시험 준비 및 학습		교육 및 문화프로그램 참여	
	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위
도서관 시설	5,331	1	2,030	2	3,572	5	2,512	4
도서관 장서	4,156	3	1,297	5	5,312	3	2,312	5
도서관 서비스 및 프로그램	3,112	5	1,310	4	4,551	4	3,498	3
독서보조기기	4,907	2	2,494	1	6,734	1	3,593	2
도서관 직원	4,141	4	1,621	3	5,421	2	7,870	1

서관 서비스 및 프로그램'(요구도 3,498), '도서관 시설'(요구도 2,512), '도서관 장서'(요구도 2,312)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

2) 청각장애인

청각장애인 이용자의 이용 목적별 도서관 장애인서비스 주요 구성항목 5개에 대한 Borich의 요구도 및 우선순위를 산출한 결과는 〈표 30〉과 같이, 주로 '도서 열람 및 대출'을 위해 도서관을 이용하는 청각장애인 이용자는 '도서관 직원'에 대한 요구도가 4,696으로 가장 높게

나타나고 있고, '도서관 서비스 및 프로그램'(요구도 4,063), '도서관 장서'(요구도 3,455), '도서관 시설'(요구도 3,354), '독서보조기기'(요구도 3,336)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

주로 '자료 수집'을 위해 도서관을 이용하는 청각장애인 이용자는 '도서관 장서'에 대한 요구도가 5,592로 가장 높게 나타나고 있고, '도서관 직원'(요구도 4,832), '도서관 서비스 및 프로그램'(요구도 4,447), '도서관 시설'(요구도 3,325), '독서보조기기'(요구도 2,529)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

〈표 30〉 청각장애인의 이용 목적별 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도 분석 결과

구분	도서 열람 및 대출		자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)		각종 시험 준비 및 학습		교육 및 문화프로그램 참여	
	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위
도서관 시설	3,354	4	3,325	4	2,456	5	-0.035	5
도서관 장서	3,455	3	5,592	1	2,768	4	2,355	2
도서관 서비스 및 프로그램	4,063	2	4,447	3	3,042	2	2,247	3
독서보조기기	3,336	5	2,529	5	3,090	1	1,315	4
도서관 직원	4,696	1	4,832	2	2,768	3	2,625	1

‘각종 시험 준비 및 학습’을 위해 주로 도서관을 이용하는 청각장애인 이용자는 ‘독서보조기기’에 대한 요구도가 3.090으로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 3.042), ‘도서관 직원’(요구도 2.768), ‘도서관 장서’(요구도 2.768), ‘도서관 시설’(요구도 2.456)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

‘교육 및 문화프로그램 참여’를 위해 주로 도서관을 이용하는 청각장애인 이용자는 ‘도서관 직원’에 대한 요구도가 2.625으로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 장서’(요구도 2.355), ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 2.247), ‘독서보조기기’(요구도 1.315), ‘도서관 시설’(요구도 -0.035)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

3) 지체장애인

지체장애인 이용자의 이용 목적별로 도서관 장애인서비스 주요 구성항목 5개에 대한 Borich의 요구도 및 우선순위를 산출한 결과는 <표 31>과 같이, 주로 ‘도서 열람 및 대출’을 위해 도서관을

이용하는 지체장애인 이용자는 ‘도서관 직원’에 대한 요구도가 1.802로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 장서’(요구도 1.641), ‘도서관 시설’(요구도 1.570), ‘독서보조기기’(요구도 1.036), ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 0.722)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

주로 ‘자료 수집’을 위해 도서관을 이용하는 지체장애인 이용자는 ‘도서관 장서’에 대한 요구도가 1.809로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 직원’(요구도 1.806), ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 1.647), ‘도서관 시설’(요구도 1.434), ‘독서보조기기’(요구도 1.404)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

‘각종 시험 준비 및 학습’을 위해 주로 도서관을 이용하는 지체장애인 이용자는 ‘도서관 직원’에 대한 요구도가 1.500로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 0.500), ‘독서보조기구’(요구도 -1.229), ‘도서관 시설’(요구도 -1.548), ‘도서관 장서’(요구도 -2.116)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

<표 31> 지체장애인의 이용 목적별 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도 분석 결과

구분	도서 열람 및 대출		자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)		각종 시험 준비 및 학습		교육 및 문화프로그램 참여	
	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위
도서관 시설	1.570	3	1.434	4	-1.548	4	-0.557	3
도서관 장서	1.641	2	1.809	1	-2.116	5	0.286	1
도서관 서비스 및 프로그램	0.722	5	1.647	3	0.500	2	-0.038	2
독서보조기기	1.036	4	1.404	5	-1.229	3	-1.259	5
도서관 직원	1.802	1	1.806	2	1.500	1	-0.718	4

‘교육 및 문화프로그램 참여’를 위해 주로 도서관을 이용하는 지체장애인 이용자는 ‘도서관 장서’에 대한 요구도가 0.286으로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 -0.038), ‘도서관 시설’(요구도 -0.557), ‘도서관 직원’(요구도 -0.718), ‘독서보조기기’(요구도 -1.259)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

#### 4.4.3 장애인 이용자의 이용 도서관 유형별 도서관 장애인서비스 주요 항목에 대한 Borich 요구도 분석

##### 1) 시각장애인

시각장애인 이용자의 이용 도서관 유형별로 도서관 장애인서비스 주요 구성항목 5개에 대한 Borich의 요구도 및 우선순위를 산출한 결과는 <표 32>와 같이, 주로 ‘국립/공공도서관’을 이용하는 시각장애인 이용자는 ‘독서보조기기’에 대한 요구도가 4.761로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 직원’(요구도 4.550), ‘도서관 시설’(요구도 4.274), ‘도서관 장서’(요구도 4.124), ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도

3.167)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

‘학교도서관’을 주로 이용하는 시각장애인 이용자는 ‘도서관 시설’에 대한 요구도가 1.423으로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 0.680), ‘도서관 장서’(요구도 0.000), ‘독서보조기기’(요구도 0.000), ‘도서관 직원’(요구도 0.000)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

‘장애인도서관’을 주로 이용하는 시각장애인 이용자는 ‘도서관 시설’에 대한 요구도가 6.058로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 직원’(요구도 5.428), ‘독서보조기기’(요구도 5.285), ‘도서관 장서’(요구도 4.804), ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 3.429)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

‘장애인복지관’을 주로 이용하는 시각장애인 이용자는 ‘도서관 직원’에 대한 요구도가 4.135로 가장 높게 나타나고 있고, ‘독서보조기기’(요구도 3.845), ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 2.800), ‘도서관 시설’(요구도 2.716), ‘도서관 장서’(요구도 2.346)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

<표 32> 시각장애인의 이용 도서관 유형별 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도 분석 결과

구분	국립/공공도서관		학교도서관		장애인도서관		장애인복지관	
	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위
도서관 시설	4.274	3	1.413	1	6.058	1	2.716	4
도서관 장서	4.124	4	0.000	3	4.804	4	2.346	5
도서관 서비스 및 프로그램	3.167	5	0.680	2	3.429	5	2.800	3
독서보조기기	4.761	1	0.000	3	5.285	3	3.845	2
도서관 직원	4.550	2	0.000	3	5.428	2	4.135	1

2) 청각장애인

청각장애인 이용자의 이용 도서관 유형별로 도서관 장애인서비스 주요 구성항목 5개에 대한 Borich의 요구도 및 우선순위를 산출한 결과는 <표 33>과 같이, 주로 '국립/공공도서관'을 이용하는 청각장애인 이용자는 '도서관 직원'에 대한 요구도가 4.249로 가장 높게 나타나고 있고, '도서관 서비스 및 프로그램'(요구도 3.977), '도서관 장서'(요구도 3.532), '도서관 시설'(요구도 2.986), '독서보조기기'(요구도 2.776)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

'학교도서관'을 주로 이용하는 청각장애인 이용자는 '도서관 직원'에 대한 요구도가 3.255로 가장 높게 나타나고 있고, '도서관 시설'(요구도 3.082), '도서관 서비스 및 프로그램'(요구도 2.987), '도서관 장서'(요구도 2.415), '독서보조기기'(요구도 2.346)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

'장애인도서관'을 주로 이용하는 청각장애인 이용자는 '도서관 장서'에 대한 요구도가 5.697로 가장 높게 나타나고 있고, '도서관 서비스 및 프로그램'(요구도 3.698), '도서관 직원'(요구

도 2.535), '도서관 시설'(요구도 0.162), '독서보조기기'(요구도 0.000)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

'장애인복지관'을 주로 이용하는 청각장애인 이용자는 '도서관 장서'에 대한 요구도가 1.401로 가장 높게 나타나고 있고, '도서관 직원'(요구도 1.366), '독서보조기기'(요구도 1.215), '도서관 시설'(요구도 0.924), '도서관 서비스 및 프로그램'(요구도 0.888)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

3) 지체장애인

지체장애인 이용자의 이용 도서관 유형별로 도서관 장애인서비스 주요 구성항목 5개에 대한 Borich의 요구도 및 우선순위를 산출한 결과는 <표 34>와 같이, 주로 '국립/공공도서관'을 이용하는 지체장애인 이용자는 '도서관 직원'에 대한 요구도가 1.033으로 가장 높게 나타나고 있고, '도서관 시설'(요구도 0.966), '도서관 장서'(요구도 0.804), '도서관 서비스 및 프로그램'(요구도 0.332), '독서보조기기'(요구도 0.298)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

<표 33> 청각장애인의 이용 도서관 유형별 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도 분석 결과

구분	국립/공공도서관		학교도서관		장애인도서관		장애인복지관	
	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위
도서관 시설	2.986	4	3.082	2	0.162	4	0.924	4
도서관 장서	3.532	3	2.415	4	5.697	1	1.401	1
도서관 서비스 및 프로그램	3.977	2	2.987	3	3.698	2	0.888	5
독서보조기기	2.776	5	2.346	5	0.000	5	1.215	3
도서관 직원	4.249	1	3.255	1	2.535	3	1.366	2

〈표 34〉 지체장애인의 이용 도서관 유형별 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도 분석 결과

구분	국립/공공도서관		학교도서관		장애인도서관		장애인복지관	
	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위	Borich 요구도	우선 순위
도서관 시설	0.966	2	-0.951	4	2.498	1	0.355	4
도서관 장서	0.804	3	-1.274	5	2.439	2	1.222	1
도서관 서비스 및 프로그램	0.332	4	0.098	2	1.033	4	0.679	3
독서보조기기	0.298	5	-0.272	3	0.291	5	-0.231	5
도서관 직원	1.033	1	0.472	1	1.582	3	0.953	2

‘학교도서관’을 주로 이용하는 지체장애인 이용자는 ‘도서관 직원’에 대한 요구도가 0.472로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 0.098), ‘독서보조기기’(요구도 -0.272), ‘도서관 시설’(요구도 -0.951), ‘도서관 장서’(요구도 -1.274)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

‘장애인도서관’을 주로 이용하는 지체장애인 이용자는 ‘도서관 시설’에 대한 요구도가 2.498로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 장서’(요구도 2.439), ‘도서관 직원’(요구도 1.582), ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 1.033), ‘독서보조기기’(요구도 0.291)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

‘장애인복지관’을 주로 이용하는 지체장애인 이용자는 ‘도서관 장서’에 대한 요구도가 1.222로 가장 높게 나타나고 있고, ‘도서관 직원’(요구도 0.953), ‘도서관 서비스 및 프로그램’(요구도 0.679), ‘도서관 시설’(요구도 0.355), ‘독서보조기기’(요구도 -0.231)의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다.

## 5. 논의사항

### 5.1 도서관 장애인서비스의 주요 구성항목별 요구도 차이

장애인 이용자가 인식하는 도서관 장애인서비스 주요 구성항목에 대한 Borich 요구도를 장애유형별로 산출한 결과, 시각장애인 이용자의 경우 ‘도서관 직원’에 대한 요구도가 4.488로 가장 높았고 ‘독서보조기기’, ‘도서관 시설’, ‘도서관 장서’, ‘도서관 서비스 및 프로그램’의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다. 또한 청각장애인 이용자의 경우도, ‘도서관 직원’에 대한 요구도가 3.193으로 가장 높았고 ‘도서관 서비스 및 프로그램’, ‘도서관 장서’, ‘도서관 시설’, ‘독서보조기기’ 순으로 요구도가 높은 것으로 분석되었다. 이는 ‘도서관 직원’ 구성항목이 필요 수준과 현재 수준의 차이가 가장 크게 나타났기 때문이며, 시각 및 청각장애인을 위한 도서관서비스 활성화 및 제고를 위해서는 향후 이용자의 도서관 장애인서비스 활용 특성 및 이용 환경 등을 면밀히 파악하여 사서,

사회복지사, 점역·교정사, 수화·농통역사 등 시각·청각장애인을 위한 적절한 전문직원 배치 및 활용을 적극적으로 추진할 필요가 있음을 시사한다.

지체장애인 이용자의 경우, '도서관 장서'에 대한 요구도가 0.859로 가장 높았고 '도서관 시설', '도서관 직원', '도서관 서비스 및 프로그램', '독서보조기기'의 순으로 해당 구성항목에 대한 요구가 높은 것으로 분석되었다. 이는 '도서관 장서' 구성항목이 필요 수준과 현재 수준의 차이가 가장 크게 나타났기 때문이며, 향후 지체장애인을 위한 도서관서비스 활성화를 위해서는 읽기쉬운도서, 큰글자도서, 디지털 녹음도서(MP3, CD/DVD), DAISY도서, 아날로그 녹음도서(테이프) 등 지체장애인이 선호하는 다양하면서도 질 높은 도서관 장서를 적절히 구비할 수 있도록 해야 할 것임을 시사한다.

## 5.2 장애인 이용자의 이용 목적별 도서관 장애인서비스 주요 항목에 대한 요구도 차이

시각장애인 이용자의 이용 목적별로 도서관 장애인서비스 주요 구성항목 5개에 대한 Borich의 요구도 및 우선순위를 산출한 결과, '독서보조기기' 구성항목에 대한 요구도는 '자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)' 등의 제시된 모든 이용 목적별 시각장애인 이용자 층에서 1위나 2위의 높은 우선순위를 보여주고 있다. 또한 주로 '도서 열람 및 대출' 목적으로 도서관을 이용하는 시각장애인 이용자는 '도서관 서비스 및 프로그램' 구성항목에 대해 가장 높은 요구도를 나타내고, '자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)'과 '각종 시험 준비 및 학습'의 목적으로 주

로 도서관을 이용하는 시각장애인 이용자는 '독서보조기기' 구성항목에 대한 높은 요구도를 보여주고 있는데 반해서, '교육 및 문화프로그램 참여'의 목적으로 주로 도서관을 이용하는 시각장애인 이용자는 '도서관 직원' 구성항목에 대해서 높은 요구도를 보여주고 있음이 파악되었다. 이는 시각장애인 이용자는 각각의 도서관 이용목적별로 도서관 장애인서비스의 선호 유형이 어느 정도 차이를 나타내고 있는 것으로 해석할 수 있다. 하지만, 시각장애인 이용자의 모든 이용 목적별에서 높은 우선순위를 보여주고 있는 구성항목이 '독서 보조기기'인 것으로 나타난 만큼, 시각장애인 이용자의 도서관 이용 목적을 최대한 충족시키기 위해서는 독서확대기(휴대용/탁상용/이동용), 화면확대 S/W, 점자정보장치(점자프린터, 점자출력기, 점자정보단말기, 점자라벨기), 문자인식 S/W 및 H/W, 스크린리더 소프트웨어, 데이지 플레이어 등 시각장애인에게 필요한 최신성과 범용성을 갖춘 적절한 독서보조기기를 구비하는 전략이 필요함을 시사하고 있다.

청각장애인 이용자의 경우, 주로 '도서 열람 및 대출'과 '교육 및 문화프로그램 참여'의 목적으로 도서관을 이용하는 청각장애인 이용자는 '도서관 직원' 구성항목에 대해 가장 높은 요구도를 나타내고, '자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)'의 목적으로 주로 도서관을 이용하는 청각장애인 이용자는 '도서관 장서' 구성항목에 대한 높은 요구도를 보여주고 있는데 반해서, '각종 시험 준비 및 학습'의 목적으로 주로 도서관을 이용하는 청각장애인 이용자는 '독서보조기기' 구성항목에 대해서 높은 요구도를 보여주고 있음이 파악되었다. 이는 청각장애인 이용자

는 각각의 도서관 이용목적별로 도서관 장애인 서비스의 선호 유형이 조금씩 차이를 나타내고 있는 것으로 분석할 수 있다. 하지만, 청각장애인 이용자의 대다수 이용 목적별에서 높은 우선순위를 보여주고 있는 구성항목이 '도서관 직원'인 것으로 나타난 만큼, 청각장애인 이용자의 도서관 이용 목적을 최대한 충족시키기 위해서는 수화통역사, 농통역사, 사서 등 청각장애인을 전문적으로 응대할 수 있는 적절한 전문성을 갖춘 전문직원에 의한 도서관서비스를 제공하는 전략이 중요함을 직시할 필요가 있다.

지체장애인 이용자의 경우, 먼저 '도서관 직원' 구성항목에 대한 요구도는 '교육 및 문화프로그램 참여'의 목적으로 도서관을 이용하는 이용자만을 제외한 모든 시각장애인 이용자 층에서 1위나 2위의 높은 요구도를 보여주고 있다. 또한 주로 '도서 열람 및 대출'과 '각종 시험 준비 및 학습'의 목적으로 도서관을 이용하는 지체장애인 이용자는 '도서관 직원' 구성항목에 대해 가장 높은 요구도를 보여주고 있는데 반해서, '자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)'과 '교육 및 문화프로그램 참여'의 목적으로 주로 도서관을 이용하는 지체장애인 이용자는 '도서관 장서' 구성항목에 대해서 높은 요구도를 보여주고 있음이 파악되었다. 이는 지체장애인 이용자는 각각의 도서관 이용목적별로 도서관 장애인서비스의 선호 유형이 상반되게 차이를 나타내고 있는 것으로 해석할 수 있다. 그러므로, '도서 열람 및 대출'과 '각종 시험 준비 및 학습'의 목적으로 도서관을 이용하는 지체장애인 이용자의 도서관 이용 목적을 최대한 충족시키기 위해서는 사서, 사회복지사 등 전문 역량을 갖춘 직원에 의한 질 높은 도서관 정보서비

스를 제공하는 것이 필요하고, 반면에 '자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)'과 '교육 및 문화프로그램 참여'의 목적으로 주로 도서관을 이용하는 지체장애인 이용자는 읽기쉬운도서, 큰글자도서 등 지체장애인 이용자가 특별히 선호하는 양질의 장서를 적절히 구비하여 도서관 서비스를 제공하는 것이 도서관 이용 목적을 최대한 충족시킬 수 있는 방법임을 제시하고 있다.

### 5.3 장애인 이용자의 이용 도서관 유형별 도서관 장애인서비스 주요 항목에 대한 요구도 차이

시각장애인 이용자의 이용 도서관 유형별로 도서관 장애인서비스 주요 구성항목 5개에 대한 Borich의 요구도 및 우선순위를 산출한 결과, '국립/공공도서관'을 주로 이용하는 시각장애인 이용자는 '독서보조기기' 구성항목에 대해 가장 높은 요구도를 나타내고, '학교도서관'과 '장애인도서관'을 주로 이용하는 시각장애인 이용자는 '도서관 시설' 구성항목에 대한 높은 요구도를 보여주고 있는데 반해서, '장애인복지관'을 이용하는 시각장애인 이용자는 '도서관 직원' 구성항목에 대해서 상대적으로 높은 요구도를 보여주고 있음이 파악되었다. 이는 시각장애인 이용자는 주로 이용하는 각각의 도서관 유형별로 도서관 장애인서비스의 선호 유형이 어느 정도 차이를 나타내고 있는 것으로 분석할 수 있다. 하지만, '학교도서관'과 '장애인도서관'을 주로 이용하는 시각장애인 이용자가 높은 우선순위를 보여주고 있는 구성항목이 '도서관 시설'인 것으로 나타난 만큼, 학교도서관과 장애인도서관을 주로 이용하는 시각장애

인 이용자의 도서관서비스 활성화를 위해서는 무엇보다도 접근로 점자블록, 장애인용 안내판, 장애인용 음성안내장치, 경보피난설비, 시각정보시스템(안내시설) 등 편리하고 쾌적한 도서관 시설 및 설비를 갖추는 방안이 가장 필요함을 말해주고 있다.

청각장애인 이용자의 경우, '국립/공공도서관'과 '학교도서관'을 주로 이용하는 청각장애인 이용자는 '도서관 직원' 구성항목에 대한 가장 높은 요구도를 보여주고 있는데 반해서, '장애인도서관'과 '장애인복지관'을 이용하는 청각장애인 이용자는 '도서관 장서' 구성항목에 대해서 가장 높은 요구도를 보여주고 있음이 파악되었다. 이는 청각장애인 이용자는 주로 이용하는 각각의 도서관 유형별로 도서관 장애인서비스의 선호 유형이 상반된 차이를 나타내고 있는 것으로 해석할 수 있다. 그러므로, 국립/공공도서관과 학교도서관을 주로 이용하는 청각장애인 이용자의 도서관서비스 활성화를 위해서는 무엇보다도 전문 역량을 갖춘 수화통역사, 농통역사, 사서 등 청각장애 이용자에게 특화된 전문직원에 의한 전문적인 도서관서비스를 제공하는 것이 필요하고, 반면에 장애인도서관과 장애인복지관을 주로 이용하는 청각장애인 이용자의 도서관서비스 활성화를 위해서는 수화·자막영상자료, 화면해설영상자료, 읽기쉬운도서 등 청각장애인이 선호하는 다양하고 질 높은 장서를 구비하는 것이 중요함을 직시할 필요가 있다.

지체장애인 이용자의 경우, '국립/공공도서관'과 '학교도서관'을 주로 이용하는 지체장애인 이용자는 '도서관 직원' 구성항목에 대해 가장 높은 요구도를 나타내고, '장애인도서관'을 주로

이용하는 지체장애인 이용자는 '도서관 시설' 구성항목에 대한 높은 요구도를 보여주고 있는데 반해서, '장애인복지관'을 이용하는 지체장애인 이용자는 '도서관 장서' 구성항목에 대해서 높은 요구도를 보여주고 있음이 파악되었다. 이는 지체장애인 이용자는 주로 이용하는 각각의 도서관 유형별로 도서관 장애인서비스의 선호 유형이 어느 정도 차이를 나타내고 있는 것으로 분석할 수 있다. 하지만, '국립/공공도서관'과 '학교도서관'을 주로 이용하는 지체장애인 이용자가 높은 우선순위를 보여주고 있는 구성항목이 '도서관 직원'인 것으로 나타난 만큼, 국립/공공도서관과 학교도서관을 주로 이용하는 지체장애인 이용자의 도서관서비스 활성화를 위해서는 무엇보다도 사서, 사회복지사 등 전문역량을 갖춘 직원에 의한 친절하고 전문적인 도서관서비스를 제공하는 방안이 절실함을 시사하고 있다.

## 6. 결론 및 제언

실제 도서관 현장에서 장애인서비스를 직접 경험한 장애인 이용자의 실증적인 도서관서비스 이용실태 및 도서관 장애인서비스 주요항목에 대한 중요도 및 만족도를 장애유형별로 조사하고 분석함으로써, 도서관 현장에서 장애인서비스를 제공할 때 장애인 이용자들이 우선적으로 요구하는 구성요소들을 도출하고자 수행된 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 장애인 이용자의 실질적인 도서관 이용실태 현황을 장애유형별로 분석한 결과, 도서관을 방문하는 주된 목적의 경우 시각장애인은 '도서 열람 및 대출', 청각장애인은 '도서 열람 및

대출'과 '자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)', 지체장애인은 '도서 열람 및 대출'이 가장 높게 나타나고 있고, 주로 이용하는 도서관 유형의 경우 시각장애인과 청각장애인은 동일하게 '국립/공공도서관', 지체장애인은 '장애인복지관'을 가장 많이 이용하는 것으로 나타났다.

둘째, 도서관 장애인서비스의 주요 구성항목에 대한 장애유형별 중요도를 조사한 결과, '도서관 시설' 관련 세부항목 중에서 시각장애인은 '안내시설', 청각장애인은 '열람시설', 지체장애인은 '위생시설'을, '도서관 장서' 관련 세부항목 중에서는 시각장애인은 'DAISY도서(디지털음성도서)', 청각장애인은 '수화·자막영상자료', 지체장애인은 '읽기쉬운도서'를, '도서관 서비스 및 프로그램' 관련 세부항목 중에서는 시각장애인은 '온라인자료 다운로드 서비스', 청각장애인은 '접지출력서비스', 지체장애인은 '문화프로그램(교양강좌, 부모교육 등)'을, '독서보조기기' 관련 세부항목 중에서는 시각장애인은 '독서확대기', 청각장애인은 '신호, 경보장치', 지체장애인은 '터치스크린 모니터'를, '도서관 직원' 관련 세부항목 중에서는 시각장애인은 '사서직의 배치', 청각장애인은 '수화통역사·농통역사의 배치', 지체장애인은 '사서직의 배치'를 각각 중요도가 높은 항목으로 인식하는 것으로 나타났다.

셋째, 도서관 장애인서비스의 주요 구성항목에 대한 장애유형별 만족도를 조사한 결과, '도서관 시설' 관련 세부항목 중에서 시각장애인은 '매개시설', 청각장애인은 '위생시설', 지체장애인은 '매개시설'을, '도서관 장서' 관련 세부항목 중에서는 시각장애인은 '디지털 녹음도서', 청각장애인은 '수화·자막영상자료', 지체장애인은 '읽기쉬운도서'와 '큰글자도서'를, '도서관 서비

스 및 프로그램' 관련 세부항목 중에서는 시각장애인은 '문화프로그램', 청각장애인과 지체장애인은 동일하게 '안내 열람 서비스'를, '독서보조기기' 관련 세부항목 중에서는 시각장애인은 '독서확대기', 청각장애인은 '신호, 경보장치', 지체장애인은 '특수키보드'와 '키보드 입력보조기기'를, '도서관 직원' 관련 세부항목 중에서는 시각장애인은 '사서직의 배치', 청각장애인은 '수화통역사·농통역사의 배치', 지체장애인은 '사서직의 배치'를 각각 만족도가 높은 항목으로 인식하는 것으로 나타났다.

또한, 이번 연구를 통해 도출된 주요 연구결과를 바탕으로 도서관 장애인서비스 활성화를 위한 몇가지 제언을 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 도서관 장애인서비스의 주요 구성항목별 Borich 요구도를 분석한 결과, 시각 및 청각 장애인 이용자의 경우 '도서관 직원'에 대한 요구도가 가장 높게 나타나 도서관서비스 활성화를 위해서는 사서, 수화통역사, 사회복지사 등 각 장애유형별 이용자를 대상으로 적절한 서비스를 제공할 수 있는 전문직원의 배치 및 활용이 우선적으로 필요하다. 또한 지체장애인 이용자의 경우 '도서관 장서'에 대한 요구도가 가장 높게 나타나 도서관서비스 제고를 위해서는 읽기쉬운도서, 큰글자도서, 디지털 녹음도서 등 지체장애인 이용자가 선호하는 질 높은 도서관 장서의 구비가 필요할 것으로 판단된다.

둘째, 장애인 이용자의 이용 목적별 도서관 장애인서비스 주요 항목에 대한 Borich 요구도 차이를 분석한 결과, 시각장애인 이용자는 모든 이용 목적별에서 우선순위를 보여주고 있는 구성항목이 '독서 보조기기'로 나타나 시각장애인

이용자의 도서관 이용 목적을 제대로 충족시키기 위해서는 적절한 독서보조기구를 구비하는 전략이 우선적으로 필요하다. 청각장애인 이용자는 대다수 이용 목적별에서 우선순위를 보여주고 있는 구성항목이 '도서관 직원'으로 나타난 만큼 청각장애인 이용자의 도서관 이용 목적을 제대로 충족시키기 위해서는 수화통역사·농통역사 등 전문성을 갖춘 직원에 의한 도서관 서비스를 제공하는 방안이 절대적으로 중요하다. 또한 지체장애인 이용자의 경우, '도서 열람 및 대출'과 '각종 시험 준비 및 학습'의 목적으로 도서관을 이용하는 이용자는 '도서관 직원' 구성항목에 대해 높은 요구도를 보여주고 있으므로 주로 도서 열람이나 학습 등을 위해 도서관을 찾는 지체장애인 이용자의 도서관 이용 목적을 충족시키기 위해서는 전문 역량을 갖춘 직원에 의한 도서관 정보서비스를 제공하는 전략이 우선적으로 제고되어야 한다. 반면에 '자료 수집(연구자료, 생활정보, 학습정보)'과 '교육 및 문화프로그램 참여'의 목적으로 도서관을 이용하는 이용자는 '도서관 장서' 구성항목에 대해 높은 요구도를 보여주고 있으므로 주로 자료 수집이나 독서·문화 프로그램 참여 등을 위해 도서관을 찾는 지체장애인 이용자의 도서관 이용 목적을 충족시키기 위해서는 양질의 장서를 적절히 구비하여 도서관서비스를 제공하는 전략이 우선적으로 제시될 필요가 있다.

셋째, 장애인 이용자의 이용 도서관 유형별 도서관 장애인서비스 주요 항목에 대한 Borich 요구도 차이를 분석한 결과, '학교도서관'과 '장애인도서관'을 주로 이용하는 시각장애인 이용자는 '도서관 시설' 구성항목에 대한 높은 요구도를 보여주고 있으므로 이런 시각장애인 이용

자의 도서관서비스 활성화를 위해서는 학교·장애인도서관의 도서관 시설 및 설비를 편리하고 쾌적하게 갖추는 방안이 우선적으로 필요하다. 청각장애인 이용자의 경우, '국립/공공도서관'과 '학교도서관'을 주로 이용하는 이용자는 '도서관 직원' 구성항목에 대해 높은 요구도를 보여주고 있어 전문 역량을 갖춘 직원에 의한 도서관서비스를 제공하는 전략이 우선적으로 필요한 반면에, '장애인도서관'과 '장애인복지관'을 주로 이용하는 이용자는 '도서관 장서' 구성항목에 대해서 높은 요구도를 보여주고 있으므로 다양하고 질 높은 장서를 구비하여 도서관서비스를 제공하는 방안을 우선적으로 추진할 필요가 있다. 또한 '국립/공공도서관'과 '학교도서관'을 주로 이용하는 지체장애인 이용자는 '도서관 직원' 구성항목에 대한 높은 요구도를 보여주고 있으므로 이런 지체장애인 이용자의 도서관서비스 활성화를 위해서는 국립/공공·학교도서관에 장애인서비스 전문사서, 사회복지사 등을 우선적으로 배치하여 전문직원에 의한 친절하고 전문적인 도서관서비스를 제공하는 방안이 절실함을 시사하고 있다.

넷째, 본 연구를 통해서 밝혀진 대로 장애유형별 이용자의 도서관 장애인서비스의 5가지 주요 구성항목에 대한 중요도 및 만족도 차이, 장애유형별 이용자의 Borich 요구도 차이 등이 유의미하게 나타나고 있음을 고려할 때, 아직 걸음마 상태에 놓여있는 저조한 도서관 장애인서비스의 활성화를 꾀하기 위해서는 향후 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인 등 각 장애유형별 이용자의 요구도를 우선적으로 고려한 맞춤형 도서관서비스의 개발 및 제공이 적절한 해결방안으로 제고되어야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강숙희. 2011. 공공도서관의 장애유형별 장애인서비스 개발에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 42(1): 97-123.
- 강지혜, 차성중, 배경재. 2018. 도서관 장애인서비스에 대한 장애유형별 이용자 핵심요구 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 49(1): 173-191.
- 곽철완, 김호연. 2012. 복합문화예술센터 장애인 정보서비스에 대한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 46(1): 241-261.
- 국가도서관통계시스템. 2019. 공공도서관 주요 통계. [online]. [cited 2019.1.19].  
<<https://www.libsta.go.kr/libportal/libStats/mainStats/getPublicLibPop.do?>>.
- 국립중앙도서관 국립장애인도서관지원센터. 2009. 『도서관 장애인서비스 기준 및 지침』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관. 2012. 『전국 도서관 장애인서비스 현황조사』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관. 2014. 『도서관 장애인서비스의 이해 교육교재 개발』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관. 2016. 『장애인 독서활동 실태조사』. 서울: 국립중앙도서관.
- 국립중앙도서관. 2017. 『도서관 장애인서비스 현황조사』. 서울: 국립중앙도서관.
- 김수경. 2009. 『공과대학 교수를 위한 공학교육 연수프로그램 개발 교육요구도 조사』. 석사학위논문. 한국교원대학교 대학원.
- 노영희, 안인자, 박미영. 2011. 도서관장애인서비스 이용자의 홍보에 대한 인식조사 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(4): 179-207.
- 배경재. 2016. 도서관장애인서비스 품질요인의 실증적 평가에 대한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 50(2): 271-287.
- 오선경, 이지연. 2011. 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 45(3): 141-162.
- 장보성, 김은정, 남영준. 2010. 장애인 이용자의 도서관불안 측정과 분석. 『한국도서관·정보학회지』, 41(3): 309-327.
- 장보성. 2015. 청각장애 대학생의 도서관 이용행태와 정보요구에 대한 연구. 『정보관리학회지』, 32(1): 297-316.
- 정재영, 정혜미. 2010. 장애인 이용자의 요구분석을 통한 대학도서관 서비스 개선방안에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 41(2): 189-207.
- 정진현. 2013. 유·초등학교 교사의 공학기술문화에 대한 교육요구도 분석. 『한국실과교육학회지』, 26(4): 163-186.

- 최정임. 2009. 『인적자원 개발을 위한 요구분석 실천 가이드』. 서울: 학지사.
- Borich, G. 1980. "A Needs Assessment Model for Conducting Follow-up Studies." *Journal of Teacher Education*, 31(1): 39-42.
- ICDRI. 2010. Reading Rights Coalition. [online]. [cited 2019.1.10].  
〈<http://www.icdri.org/News/ReadingRightsCoalition.htm>〉.
- Mckillip, J. 1987. *Needs Analysis: Tools for the Human Services and Education*. CA: Sage Publications.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- Bae, Kyung-Jae. 2016. "A Study on the Empirical Evaluation of Quality Factor on Library Service for the Disabled." *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 50(2): 271-287.
- Choi, Jung-Im. 2009. *A Practical Guide to Needs Assessment for HRD*. Seoul: Hakjisa.
- Chung, Jae-Young and Hye-Mi Jeong. 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.
- Jang, Bo-Seong, Eun-Jung Kim, and Young-Jun Nam. 2010. "Measurement and Analysis of Library Anxiety among Library Handicapped User." *Korean Library and Information Science Society*, 41(3): 309-327.
- 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.
- Jung, Jin-Hyun. 2013. "The Educational Needs Analysis on Engineering Technology Culture Education in Kindergarten and Elementary Teachers." *Journal of Korean Practical Arts Education*, 26(4): 163-186.
- Kang, Ji-Hei, Sung-Jong Cha, and Kyung-Jae Bae. 2018. "A Study on Disabled Users' Core Needs According to the Types of Disorders for Library Service." *Journal of Korean Library and Information*, 49(1): 173-191.
- 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*, 42(1): 97-123.

- Kim, Su-Kyoung. 2009. *An Investigation of In-service Status and Educational Needs of Engineering Faculties*. M.A. Thesis. Graduate School, Korea National University of Education.
- Kwak, Chul-Wan and Ho Yeon Kim. 2012. "A Study on the Information Services for People with Disabilities in the Culture and Art Complex." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 46(1): 241-261.
- National Center for the Disabled Library. 2009. *Standards and Guidelines for the Service of the Disabled in the Library*. Seoul: National Library of Korea.
- National Library of Korea. 2012. *National Survey on Library Services for the Disabled*. Seoul: National Library of Korea.
- National Library of Korea. 2016. *Survey on Reading Activity of the Disabled*. Seoul: National Library of Korea.
- National Library of Korea. 2017. *National Survey on Library Services for the Disabled*. Seoul: National Library of Korea.
- National Library of the Disabled. 2014. *Development of Textbooks for Understanding the Library Disability Services*. Seoul: National Library of Korea.
- National Library Statistics System. 2019. Public Library Main Statistics. [online]. [cited 2019.1.19]. <<https://www.libsta.go.kr/libportal/libStats/mainStats/getPublicLibPop.do?>>.
- Noh, Young-hee, In-Ja Ahn, and Mi-Young Park. 2011. "A Study of Differently-Abled Users' Perception of Public Relations Services in Libraries." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 45(4): 179-207.
- Oh, Seon-Kyung and Jee-Yeon Lee. 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.