

시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구*

A Study on the Non-use Factors of the Visually Disabled in Public Libraries

오 선 경(Seon-Kyung Oh)**

이 지 연(Jee-Yeon Lee)***

목 차

- | | |
|----------------------|------------------------------|
| 1. 서 론 | 2.3 시각장애인의 공공도서관 비이용 변수 및 요인 |
| 1.1 연구의 필요성과 목적 | 3. 시각장애인의 비이용 요인 조사 및 분석 |
| 1.2 연구의 내용과 방법 | 3.1 설문조사에 의한 비이용 요인분석 |
| 1.3 선행연구 | 3.2 면담조사에 의한 비이용 요인분석 |
| 2. 이론적 배경 | 3.3 비이용 요인분석 결과의 해석 |
| 2.1 시각장애인과 정보접근 | 4. 결론 및 제언 |
| 2.2 시각장애인과 공공도서관 서비스 | |

초 록

공공도서관은 지역사회의 모든 주민에게 지식정보와 평생교육을 제공하고 정보접근을 도와주며 정보격차를 줄여주는 중추적인 기관으로서의 역할을 수행하기 위하여 설립·운영되고 있다. 그러나 국내의 경우, 특히 지역사회의 지식정보 취약계층으로 간주되는 시각장애인을 위한 공공도서관 서비스가 상당히 부실하고 시각장애인도 공공도서관을 거의 이용하지 않고 있다. 이에 본 연구는 시각장애인이 공공도서관을 이용하지 않는 이유에 대한 인식도를 다각도로 조사·분석하여 상관성이 높은 공통된 요인을 추출하고 왜 그러한 결과가 나타났는지에 대해 살펴봄으로써 그들의 정보접근 및 이용권을 보장하는 동시에 공공도서관의 이용을 활성화하는데 기여하고자 한다.

ABSTRACT

In Korea, public libraries lack the adequate services for the visually disabled, and therefore the visually disabled rarely use public libraries. This study aims to secure the information accessibility and usage rights for the visually disabled, and to suggest solutions in order to vitalize their use of public libraries. For this aim, the researcher investigated the reasons why the visually disabled did not use public libraries, extracted the correlations between their awareness of public library services and their actual use, and then tried to propose how to secure their right to use libraries and access to information and knowledge and improve their use of public libraries.

키워드: 공공도서관, 시각장애인, 비이용, 비이용 요인

Public Libraries, The Visually Disabled, Non-use, Non-use Factors

* 본 논문은 연세대학교 대학원 박사학위 논문을 축약한 내용임.

** 대구대학교 문헌정보학과 시간강사(sk2898@hanmail.net)

*** 연세대학교 문헌정보학과 부교수(jlee01@yonsei.ac.kr)

논문접수일자: 2011년 7월 18일 최초심사일자: 2011년 7월 20일 게재확정일자: 2011년 8월 10일

한국문헌정보학회지, 45(3): 141-162, 2011. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2011.45.3.141]

1. 서론

1.1 연구의 필요성과 목적

정부는 2006년에 『도서관법』을 개정하여 공공도서관이 장애인의 상대적 정보격차를 해소하여 국가 및 사회의 문화발전에 기여하도록 명시하였다. 또한 공공도서관의 범주에 장애인 도서관을 포함시키고 국립장애인도서관지원센터를 설립·운영하여 지원과 협력을 강화함으로써 생활밀착형 공공도서관을 통한 장애인의 정상화와 사회통합을 구현하고자 하였다. 2007년 4월에는 장애인의 정보접근이 복지적 수혜가 아니라 장애인의 권리라는 차원에서 『장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』을 제정하여 장애라는 이유로 제한, 배제, 분리, 거부 등에 의하여 불리하게 대하거나 편의제공을 거부하는 것을 차별로 간주하고 있다. 이에 대한 법적 실효성을 확보하기 위하여 제24조 제2항의 규정에 근거한 동법 시행령 제15조 제1항 '별표 4'는 국립중앙도서관 및 공공도서관의 적용시기를 '2010년 4월 11일'로 명시하였다.

그럼에도 불구하고 장애인 서비스에 대한 공공도서관의 인식은 매우 낮아 비장애인에게 제공하는 수준에 버금가는 서비스를 제공하지 못하고 있다. 그리고 장애인도 공공도서관의 역할을 이해하지 못하거나 여러 제약요인으로 하여 도서관 접근 및 자료이용에 많은 어려움을 겪고 있다. 그 중에서도 특히 시각장애인은 도서관이 수집·제공하는 대다수의 정보자료가 비장애인용이기 때문에 시각 기능을 보강하거나 대체하는 형태로 제공되지 않으면 원천적으로 이용이 불가능하다. 다시 말해서, 시각장애

인은 개인적 특성, 이동성의 제약, 대체자료 및 서비스의 부족 등으로 인하여 도서관을 이용하는 장애인 가운데 필요한 정보자료를 적시에 접근·이용하는데 가장 큰 어려움을 겪는 집단이라 할 수 있다.

이러한 측면에서 공공도서관이 시각장애인에게 서비스를 제공하기 위해서는 그들이 비장애인과 다른 어떤 특성을 가지고 있고 그러한 특성들이 정보이용행태에 어떻게 반영되는지를 알아야 한다. 그리고 공공도서관 비이용 시각장애인을 대상으로 그 이유가 무엇인지 규명하여 그들을 이용자로 편입하기 위한 방안을 마련해야 한다. 그럼에도 불구하고 최근 수립된 장애인 관련 법, 제도, 정책은 비이용자의 요구와 의견이 제대로 반영되지 못하였다. 따라서 시각장애인이 공공도서관을 이용하지 않는 이유를 규명하여 그 요인을 밝혀 반영할 때 시각장애인에게 유용한 정보유통과 정보봉사를 설계할 수 있다.

이에 본 연구는 시각장애인이 공공도서관을 이용하지 않는 이유에 대한 인식도를 다각도로 조사·분석하여 상관성이 높은 공통된 요인을 추출하고 왜 그러한 결과가 나타났는지에 대해 살펴봄으로써 그들의 정보접근 및 이용권을 보장하는 동시에 공공도서관의 이용을 활성화하는데 기여하고자 한다.

1.2 연구의 내용과 방법

먼저 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인을 조사하기 위하여 공공도서관을 이용하지 않는 시각장애인을 대상으로 설문조사하여 인식도를 분석하고 비이용 요인을 추출하였다. 조

사대상자는 전국 16개 광역시도에 등록된 20세 이상의 공공도서관 비이용자¹⁾ 384명²⁾ 즉, 이용경험이 전혀 없는 297명과 이용경험이 있는 87명을 정하였고, 2009년 10월 7일부터 21일까지(15일간) 웹설문조사³⁾와 우편설문조사방법⁴⁾을 통하여 자료를 수집하였다. 설문지는 각종 문헌조사에서 수집한 도서관 비이용 변수와 이유(표 1~4) 그리고 예비설문조사(대구시각장애인복지관에 등록된 시각장애인 30명) 및 면담조사(전문가 10인)를 통해 수집한 내용을 정밀 분석하여 일부 미흡한 문항을 수정·보완하여 작성하였다. 본조사 설문지는 3개 항목, 총 48개 문항으로 참여자의 사회·인구학적 특성, 공공도서관 비이용 이유, 공공도서관 이용에 대한 요구사항에 관한 질문으로 구성하였다. 비이용 이유에 대한 중요도와 인식도는 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)를 사용하였다. 그리고 수집된 결과는 SPSS로 통계처리 하였다. 조사대상 시각장애인의 일반적 특성은 빈도 및 평균분석을 실시하였고, 공공도서관 비이용 이유의 인식도는 독립표본 t-

검증(이용유무, 설문방법, 거주지, 성별)과 분산분석(연령, 결혼여부, 최종학력, 직업, 월평균 수입, 장애등급, 장애발생원인, 장애기간)을 실시하였다. 또한 공공도서관을 이용하지 않는 이유 중에서 상관성이 높은 비이용 요인을 추출하기 위하여 주성분분석을 적용하였으며, 추출된 변수들을 베리맥스로 회전하여 요인별 설명력을 높였다.

다음으로 설문조사 결과를 질적으로 보완하기 위하여 면담조사 방식을 적용하여 왜 그러한 결과가 도출되었는지에 대하여 확인하였다. 면담조사 대상자는 평소 친분이 있던 시각장애인의 도움을 얻어 소수의 면담대상자를 선정하고 그들로부터 다른 시각장애인을 소개받아 계속 확대해 나가는 점증적 확대표집방법을 사용하였다. 면담은 2010년 5월 3일부터 7일까지(5일간) 시각장애인 33명을 대상으로 설문지의 틀에 구속되지 않고 자유롭게 이야기 할 수 있도록 반구조화된 면담기법을 사용하였고 면담과정에서 더 이상 새로운 내용이 발견되지 않는 '이론적 포화상태'에 이를 때까지 진행하였다.

- 1) 일반적으로 공공도서관 이용자는 자주 이용하는 현재적 이용자, 가끔·드물게·몇 번 이용하는 잠재적 이용자, 전혀 이용하지 않는 비이용자로 구분되는데, 본 연구에서는 잠재적 이용자와 비이용자, 즉 도서관을 한 달에 한 번 이하로 방문·이용하거나 대출하는 잠재적 이용자 또는 단 한 번도 이용한 경험이 없는 자를 비이용자로 정의하였다.
- 2) 본 연구의 표본 크기는 필요한 표본의 크기를 n , 요구 정밀도(허용할 수 있는 최대오차)를 d , 예상되는 모집단의 비율을 p 로 규정하고, 허용 가능한 최대오차 d 를 0.05로 설정하고 신뢰수준 95%일 때 계수 $t = 1.96$, 모집단 비율 P 를 50%(0.5)로 정하여 계산하였다.
- 3) 웹설문조사는 '넓은 마을' 게시판에 설문을 등록하여 전자우편으로 회신을 받았다. '넓은 마을'은 한국시각장애인 연합회가 운영하고 서울특별시립노원시각장애인복지관 및 서울점자도서관에서 제공하는 재활통신망으로 회원가입 후 반드시 시각장애인임을 증명할 수 있는 복지카드 또는 장애인증명서를 담당자에게 제출하여 인증 받은 후 서비스 이용이 가능하며 2009년 10월 기준으로 회원수가 11,008명이므로 국내 시각장애인용 웹사이트 중에서 가장 활발히 운영되는 사이트 중에 하나라 할 수 있다. [cited 2009.10.5]. <<http://web.kbuwel.or.kr/menu/>>.
- 4) 우편설문조사는 전국의 시각장애인 관련단체의 도움으로 여러 유형의 설문지(목자설문지, 점자설문지, 컴퓨터의 음성변환 장치를 통해 시각장애인이 응답할 수 있도록 텍스트 파일로 전환한 설문지)를 준비하여 시각장애인이 직접 하거나 대독하여 응답하도록 하였고 우편을 통하여 다시 수합하였다.

마지막으로 설문 및 면담조사로 도출된 비이용 요인을 중심으로 시각장애인의 개인적 특성과 공공도서관 내외의 환경요소를 반영하여 왜 비이용 요인으로 인식하는지를 해석하고 논증하였다.

1.3 선행연구

지금까지 도서관 장애인 서비스에 관한 연구는 많이 진행되어 왔으나 도서관 서비스의 실태조사를 통하여 문제점과 개선방안을 제시하는 것이 대부분이었다. 시각장애인이 도서관을 이용하도록 유도하기 위해서는 그들의 도서관에 대한 인식 및 요구사항을 정확히 알아야 할 필요가 있다. 이와 관련된 국내외 선행연구를 간추리면, 공공도서관 이용경험이 없는 시각장애인은 <표 1>과 같이 크게 '편의시설의 부족'과 '이용할 필요가 없어서'로 나타났다. 그리고 접근·이용시 어려운 점은 <표 2>와 같이 '편의시설의 부족'과 자신들의 요구를 충족시켜주지 못하는 '대체자료의 부족'으로 요약할 수 있다.

2. 이론적 배경

2.1 시각장애인과 정보접근

시각장애인은 시기능의 현저한 저하 또는 소실에 의해 개인생활 또는 사회활동에 제약이 있는 사람으로 고령화, 만성질환, 각종 재해, 교통사고 등에 따라 계속해서 증가하고 있다. 특히 물리적으로 이동하거나 어떤 활동을 하고자 할 때 많은 부분에서 타인의 도움이 필요하고 의존하는 비율이 높기 때문에 사회에서 소외되고 사회참여의 기회도 적어지게 되어 지식정보 접근권에 대한 제약과 차별이 발생하게 된다. 따라서 시각장애인은 필요한 정보를 제대로 입수하여 삶의 문제 해결에 활용하는데 어려움을 겪고 있다.

그럼에도 불구하고 시각장애인이 일상에서 요구하는 정보는 비장애인과 마찬가지로 다양하다. 가장 중요한 관심은 치료와 재활 등 장애를 극복하는 것과 생활 및 자립과 관련된 취업에 관한 정보라 할 수 있다(한형수 2002, 171). 그리고 건강안정, 복지혜택, 노후대책 정보를

<표 1> 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인

요인 \ 주제	일본장애인재활협회 2005	국립중앙도서관 2007b	이해균 2006
교통수단의 불편		√	
편의시설의 부족	√	√	
필요한 지원의 부족	√		
도서관서비스를 알지 못함		√	
이용할 필요가 없음	√	√	√
도움이 안됨		√	
거리적인 이유			√
장소를 모름			√
본인에게 부적합			√

〈표 2〉 시각장애인의 공공도서관 접근·이용시 어려운 점

주체		Bruce 1991	일본장애인 재활협회 2005	국립중앙 도서관 2007b	이성일 2007	오선경 2010
어려운 점						
접 근	신체적 장애 때문에 방문의 어려움	✓				✓
	도서관과의 거리가 멀				✓	✓
	교통의 불편			✓		✓
	도서관서비스나 제도에 관한 정보의 부족		✓			✓
	인터넷 접근의 어려움				✓	✓
이 용	편의시설의 부족			✓	✓	✓
	도서관 이용안내의 부족		✓	✓		
	열람실 사용의 어려움			✓		
	대체자료의 부족	✓	✓	✓	✓	✓
	유용한 자료의 부족					✓
	이용절차의 어려움	✓	✓			
	서비스 이용시간대가 한정		✓			
	비밀유지, 프라이버시 보호의 문제		✓			
	기존 서비스의 선호	✓				
	이동도서관/재택서비스 이용가능성의 부재	✓				
	독서에 대한 무관심	✓				

필요로 한다. 하지만 사회적 대인관계의 부족으로 필요한 정보를 공개적으로 드러내고 함께 풀어가기 보다는 개인적이고 소극적으로 대처하고 있었다(오선경 2010, 106-8). 그들의 매체별 선호도는 녹음도서, 전자도서, 점자도서, 확대도서, 목점자혼용도서·전자점자도서 순이고(이성일 2007, 45; 국립중앙도서관 2007a, 115-8; 국립중앙도서관 2007b, 75), 사회참여와 기회가 많아짐에 따라 기관정보원(장애인관련 기관·단체, 도서관)을 대인정보원(가족, 장애인 친구)과 매체정보원(텔레비전, 인터넷, 라디오)보다 더 선호하는 것으로 나타났다(오선경 2010, 109-111).

한편, 최근에 시각장애인은 정보통신망과 컴퓨터 주변장치(음성합성, 점자입출력, 화면확대, 멀티미디어 정보처리 등)의 발달로 ‘넓은 마음’

(한국시각장애인협회), ‘흰지팡이’(부산맹인복지관), ‘아이프리’(서울실로암시각장애인복지관), ‘마이피스넷’(하상장애인복지관) 등의 전용 사설 게시판을 통하여 정보를 이용하거나 ‘소리도서관’(한국시각장애인연합회)과 ‘책 읽어주는 도서관’(엘지상남도서관)도 이용하고 있다. 따라서 시각장애인이 장애로 인한 이동능력의 제한을 극복하고 타인의 도움 없이 스스로 다양한 서비스를 이용할 수 있게 되면 사회적 접촉기회와 사회재활 효과도 증가할 수 있다.

2.2 시각장애인과 공공도서관 서비스

공공도서관은 모든 국민의 정보이용, 문화활동, 독서활동 및 평생학습을 증진하기 위하여 다양한 정보자료와 시설을 갖추고 각종 서비스

를 제공하여 국가 및 사회의 문화발전에 기여하는 사회적 장치이다. 이 경우의 '국민'에는 시각장애인도 포함되므로 공공도서관은 시각장애인의 정보접근 및 이용권 보장, 정보해득력 강화, 지식정보격차 해소 등에 주도적인 역할을 수행해야 한다. 왜냐하면 장애인에 대한 차별해소와 복리증진이 사회통합의 전제조건이고 국가발전과 경쟁력 강화의 기본이 되기 때문이다.

공공도서관이 시각장애인에게 제공하는 유무형의 서비스는 각종 편의시설의 구비, 다양한 지식정보서비스(대체자료 제공, 보조공학기 제공, 이용자 서비스, 홍보 서비스, 홈페이지 서비스 등)의 제공 그리고 평생학습프로그램이 있다. 그리고 시각장애인이 도서관을 이용하는데 불편하지 않도록 우편·택배·방문대출, 점역·녹음·확대문자서비스, 대면낭독, 정보검색, 전화·전자도서관 등의 이용자 서비스를 제공하고 있다. 즉, 공공도서관의 시각장애인 서비스는 도서관을 이용하는데 불이익을 받지 않도록 시설과 자료, 서비스를 제공하는 것을 말한다. 여기서 말하는 도서관 이용의 불이익은 '신체적 장애 뿐 아니라 도서관을 이용하고 싶어도 어떤 이유로든 이용에 제한을 받는 것'이다. 구체적으로 말하면, 도서관에 갈 수 없거나 도서관에 가더라도 장애 때문에 도서관 내부를 자유롭게 오갈 수 없는 것, 이용 가능한 대체자료나 보조공학기의 부족, 서비스나 프로그램 참여시 사서와의 의사소통의 문제 등을 말한다. 그러나 현재 시각장애인을 위한 도서관 서비스의 대부분은 점자도서관을 통해 이루어지고 있다.

이러한 사실은 '2009년 전국 도서관 장애인

서비스 현황조사' 결과와 2008년도 국가도서관 통계시스템에 공개된 공공도서관의 장애인관련 예산과 장애인용 특수자료/장애인서비스 이용자 통계에서 장애인 서비스를 제공하는 경우가 매우 낮고, 제공한다 하더라도 그 수준이 미흡하다는 것이 대변한다(국립중앙도서관 2009; 강숙희 2009).

따라서 공공도서관은 시각장애인의 기본권(정보접근·이용권)을 보장하여 그들의 정보격차를 해소하고 정보해득력을 강화시켜 삶의 질 향상과 사회참여 및 통합에 기여해야 한다. 이를 위해서는 시각장애인 스스로 정보에 접근하여 필요한 정보를 수집, 활용할 수 있도록 지원하고 사회 구성원으로서 삶을 살아갈 수 있도록 환경을 구축해야 한다.

2.3 시각장애인의 공공도서관 비이용 변수 및 요인

2.3.1 비이용 영향변수의 유형과 내용

1946년 광범위한 도서관 이용/비이용 조사인 'Public Library Inquiry'가 최초로 실시된 이후에 단지 대중의 일부만이 공공도서관을 활용한다는 연구가 계속해서 발표되었다. 'Public Library Inquiry'의 조사결과 1년에 성인의 단지 18%, 아동·청소년의 50% 이하만이 공공도서관을 이용하는 것으로 나타났다(Lange 1988, 49). 이에 공공도서관의 이용 및 비이용에 대한 연구가 다수 이루어졌는데, 비이용에 영향을 미치는 변수를 분석한 연구와 비이용 요인을 추출한 연구로 양분하여 살펴보면 다음의 <표 3>과 <표 4>와 같다. 다만, <표 4>의 경우, 국내에는 공공도서관을 대상으로 한 비이용 연구가 없기

〈표 3〉 도서관 비이용 영향 변수

변수	학자	Berelson (1949)	Madden (1979)	Rountree (1979)	Flowers (1995)	McNicol (2004)	Morrill (2007)	Sin&Kim (2008)	Hinder (2008)	계
이용자	성 별	✓	✓			✓	✓		✓	5
	연 령	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
	학 령	✓	✓	✓	✓			✓	✓	6
	소 득	✓	✓	✓			✓	✓	✓	6
	직 업	✓	✓		✓	✓		✓		5
	인 중	✓			✓		✓			3
	언 어				✓					1
	결혼여부	✓	✓		✓			✓		4
	주거형태		✓				✓			2
	거주기간	✓			✓				✓	3
	가족구성원			✓	✓	✓		✓	✓	5
	정보활용능력					✓	✓			2
	여가생활형태		✓							1
	지역사회참여도	✓					✓			2
도서관	거 리						✓	✓		2
	도시크기							✓		1
	타도서관이용							✓		1
	지역의도서관수							✓		1
	장서비용							✓		1
	인터넷터미널수							✓		1

〈표 4〉 도서관 비이용 요인

요인	학자	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	계
개인·심리적·요인	필요가 없음	✓	✓				✓			✓		4
	친숙·좋아하지 않음, 관심부족	✓			✓					✓		3
	시간 부족, 너무 바빠서		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		7
	도서관에서 제공되는 자료와 서비스 인식부족			✓	✓			✓				3
	이동의 제한(질병, 장애)			✓		✓	✓					3
	독서습관의 부족, 다른 활동 선호				✓	✓	✓					3
	다른 정보원 이용(인터넷, 타도서관 등)		✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	7
	도서관에 불만				✓							1
	어린 시절 경험의 부족					✓						1
	도서관 이용방법을 모름								✓	✓		2
	정보활용능력의 부족								✓			1
	도서분실·파손의 부담									✓		1
도서관적·요인	비접근성의 문제					✓	✓			✓	✓	4
	자료의 부족					✓		✓	✓	✓	✓	5
	불친절한 직원 태도						✓	✓		✓	✓	4
	홍보·안내·교육의 부족									✓		1
	편의시설의 불편						✓			✓		2
	좋지 않은 분위기									✓		1
	이용자 서비스의 문제									✓		1

A: Campbell, Shlechte 1979, B: Rountree 1979, C: Tolbert 1993, D: Flowers 1995, E: McNicol 2004, F: Hinder 2008, G: Oder 2008, H: 강중구 1966, I: 한윤옥 1980, J: 문창룡 1992

때문에 학교도서관과 대학도서관을 대상으로 한 비이용 연구로 한정하여 분석한 결과이다.

이상에서 살펴본 바와 같이 공공도서관 비이용 요인에 대한 연구가 상당히 이루어졌고 표본크기도 확대되었지만, 데이터 분석방법이나 표본의 인구통계적 특성이 상이해서 변수들간의 관련성은 여전히 명시적이지 못하였다. 특히, 특정 지역을 대상으로 연구한 결과는 범국가적으로 일반화하기 어렵다는 점에서 전국을 대상으로 체계적으로 조사·분석하는 연구가 절실하다.

2.3.2 비이용 요인분석의 중요성과 시급성

도서관의 비이용이란 시각장애인이 어떤 이유로든 도서관을 이용하지 않는 것을 의미하며, 그러한 상황이 발생하는 이유, 원인, 배경 등을 포괄하여 비이용 요인으로 규정할 수 있다. 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인분석의 중요성과 시급성을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 시각장애인의 공공도서관에 대한 인식의 개선이 필요하다. 아무리 공공도서관 수를 확충하고 편의시설과 자료를 개선·보완하더라도 시각장애인이 도서관을 이용하지 않으면 한계가 있을 수밖에 없다.

둘째, 공공도서관의 시각장애인 서비스에 대한 인식부족을 들 수 있다. 공공도서관은 장애인의 지식정보 접근을 보장하는 핵심 인프라인 동시에 그들의 정보이용, 평생학습, 문화향유의 기회를 보장하여 상대적 격차를 해소하는 역할을 수행해야 하지만 이를 제대로 인식하지 못하고 방치·배제·소외시킨 채 서비스를 제공하고 있다.

셋째, 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 국내 연구가 많지 않다. 공공도서관의

서비스를 활성화하기 위해서는 도서관 이용자를 예측하고 왜, 어떻게, 무엇을 이용하게 될 것인지, 그리고 비이용자의 특성과 환경에 관심을 가져야 한다. 그러나 대부분의 이용자 연구는 도서관을 잘 활용하고 있는 이용자를 대상으로 삼았으며 비이용자를 대상으로 비이용 요인을 분석한 연구는 많지 않다.

넷째, 시각장애인에 대한 사전조사 없이 정부의 장애인 관련 정책, 제도 등이 수립되어 그들의 요구·의견이 반영되지 못한 한계가 있다. 2006년 장애인의 정보접근권 강화와 정보격차 해소를 위한 『도서관법』의 개정, 2007년 국립장애인도서관지원센터의 발족, 중장기 대체자료 개발계획(2009~2013) 마련, 2009년 도서관 장애인 서비스 매뉴얼 마련 등 장애인을 위한 법적, 정책적 기준이 마련되고 있지만 아직 시작단계이고, 장애인의 도서관 비이용 요인을 반영하지 않은 정책이나 제도는 원인을 알지 못한 채 내린 처방과 같다. 그리고 이것은 궁극적으로 시각장애인 이용자와 비이용자간의 격차를 발생시키게 된다. 따라서 비이용에 대한 분석과 연구를 전제로 정책을 수립·집행하여 비이용 시각장애인을 이용자 집단으로 전환시켜야 한다.

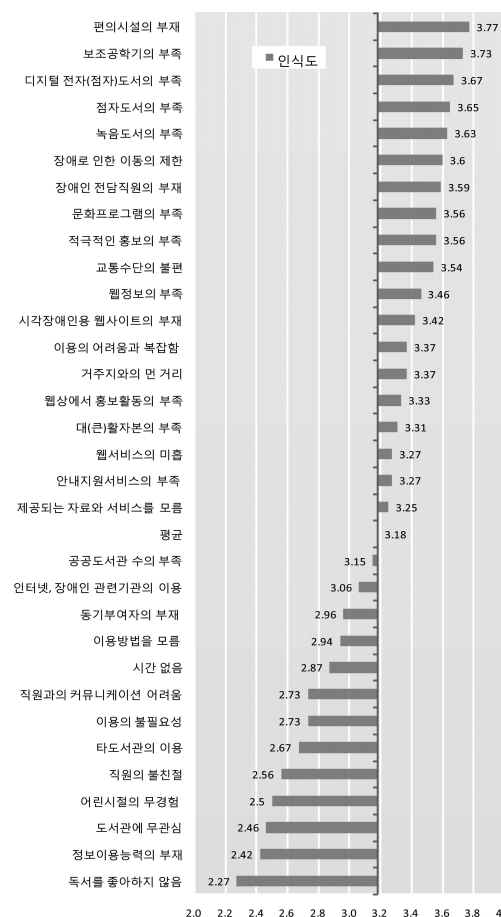
3. 시각장애인의 비이용 요인 조사 및 분석

3.1 설문조사에 의한 비이용 요인분석

3.1.1 비이용 이유의 인식도 분석

시각장애인이 공공도서관을 이용하지 않는 총 32개의 이유에 대하여 5점 척도로 인식도를

조사한 결과, 전체 평균은 <그림 1>과 같이 3.18이며, 그 순위는 '편의시설의 부족', '보조공학기의 부족', '디지털 전자(점자)도서의 부족', '점자도서의 부족', '녹음도서의 부족', '장애로 인한 이동의 제한', '장애인 전담직원의 부재' 등의 순으로 높게 나타났다. 반면에 가장 낮은 순위는 '독서를 좋아하지 않음', '정보이용능력의 부재', '도서관에 무관심', '어린 시절의 무경험', '직원의 불친절', '타도서관의 이용', '이용의 불필요성' 등의 순으로 나타났다.



<그림 1> 시각장애인의 공공도서관 비이용 이유에 대한 인식도(평균) 순위

이러한 비이용 이유가 12개(이용경험의 유무, 설문방법, 거주지, 성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 직업, 월평균수입, 장애등급, 장애발생원인, 장애기간)의 구분기준에 따라 어떤 차이가 있는지를 살펴보기 위하여 독립표본 t-검증(이용경험유무, 설문방법, 거주지, 성별)과 분산분석(연령, 결혼여부, 최종학력, 직업, 월평균수입, 장애등급, 장애발생원인, 장애기간)을 실시한 결과는 <표 5>에 요약한 바와 같다.

3.1.2 비이용 요인분석

(1) 이용경험 유무에 따른 비이용 요인

먼저 유경험자를 대상으로 요인분석한 결과, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 일반적인 기준인 0.06을 상회하는 0.845로 산출되었으므로 사용된 변수들은 요인분석에 적합하였다. 그리고 Bartlett의 분석결과, 검정치는 4939.591이고 이 값의 유의수준은 $p < 0.00$ 이었다. 요인분석 결과, 고유치가 1.0을 상회하는 요인은 8개로 나타났다. 이들의 총분산에 대한 설명력은 약 67%로 나타났다. 그러나 회전 이전의 요인별 적재값의 크기가 절대값의 기준치(0.5)를 상회하는 지표가 많았기 때문에 베리맥스로 회전하여 요인별 설명력을 높였다.

다음으로 무경험자를 대상으로 요인분석한 결과, KMO가 0.673으로 산출되어 사용된 변수들은 요인분석에 적합하였다. 그리고 Bartlett의 분석결과, 검정치가 1619.909이고 이 값의 유의수준이 $p < 0.00$ 이었다. 요인분석 결과, 고유치가 1.0을 상회하는 요인은 9개로 나타났다. 이들의 총분산에 대한 설명력은 약 73%로 나타났다. 그리고 베리맥스로 회전하여 설명력을 높였다.

〈표 5〉 공공도서관 비이용 이유의 인식도 차이검증 결과

이유	변수	이용 경험	설문 방법	거주 지	성별	연령	결혼 여부	최종 학력	직업	수입	장애 등급	장애 원인	장애 기간	합 계
시간 없음							✓	✓	✓	✓		✓		5
이용의 불필요성		✓		✓										2
도서관에 무관심		✓			✓			✓						3
독서를 좋아하지 않음			✓	✓	✓	✓			✓					5
인터넷, 장애인 관련기관의 이용				✓		✓		✓		✓				4
타도서관의 이용				✓				✓	✓	✓				4
동기부여자의 부재						✓					✓			2
장애로 인한 이동의 제한					✓	✓					✓			3
어린 시절의 무경험						✓		✓						2
제공되는 자료와 서비스를 모름		✓				✓		✓	✓			✓		5
이용방법을 모름		✓				✓		✓	✓					4
정보이용능력의 부재		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	8
편의시설의 부족									✓		✓	✓		3
녹음도서의 부족					✓						✓			2
점자도서의 부족											✓			1
디지털 전자(점자)도서의 부족				✓							✓	✓		3
대(큰)활자본의 부족					✓				✓					2
보조공학기의 부족									✓		✓			2
거주지와의 먼 거리					✓						✓		✓	3
교통수단의 불편									✓		✓	✓		3
공공도서관 수의 부족		✓		✓		✓		✓	✓					5
적극적인 홍보의 부족						✓		✓	✓	✓	✓	✓		6
장애인 전담직원의 부재						✓	✓		✓		✓			4
직원의 불친절		✓	✓							✓	✓			4
직원과의 커뮤니케이션 어려움		✓											✓	2
안내지원서비스의 부족		✓									✓		✓	3
이용의 어려움과 복잡함		✓	✓								✓			3
문화프로그램의 부족						✓		✓	✓		✓		✓	5
시각장애인용 웹사이트의 부재			✓	✓							✓			3
웹정보의 부족			✓											1
웹서비스의 미흡														0
웹상에서 홍보활동의 부족												✓		1
합계		10	6	7	6	12	3	11	14	6	16	7	5	

* '✓'는 예컨대 '시간 없음'을 차이검증을 한 결과, 결혼여부에 따라 유의한 차이가 있음을 의미한다.

이상에서 분석한 이용경험 유무에 따른 적재 값이 0.5 이상인 비이용 요인에 대한 인식의 중요성 순위를 살펴보면 〈표 6〉과 같이 대다수가 공통적으로 나타났으나, 유경험자의 경우는 '타 도서관의 이용'이, 무경험자는 '어린 시절 이용

경험의 부재'가 차별적인 요인으로 밝혀졌다. 그리고 양대 집단에서 추출된 요인 중에서 대체자료(점자·전자·녹음도서)·편의시설·보조공학기의 부족과 웹환경 서비스의 문제가 가장 중요한 요인으로 나타났다.

〈표 6〉 이용경험 유무에 따른 비이용 요인분석 결과

요인	유경험자		무경험자	
	구체적인 비이용 요인	적재값	구체적인 비이용 요인	적재값
1	• 점자도서의 부족	.816	• 점자도서의 부족	.840
	• 전자도서의 부족	.811	• 녹음도서의 부족	.791
	• 녹음도서의 부족	.757	• 전자도서의 부족	.769
	• 편의시설의 부족	.694	• 편의시설의 부족	.581
	• 보조공학기의 부족	.687	• 보조공학기의 부족	.547
	• 대활자본의 부족	.614		
2	• 웹정보의 부족과 관리미흡	.828	• 웹정보의 부족과 관리미흡	.828
	• 웹홍보활동의 부재	.822	• 웹서비스의 부재	.813
	• 웹서비스의 부재	.787	• 접근(이용)가능한 웹사이트의 부재	.809
	• 접근(이용)가능한 웹사이트의 부재	.750	• 웹홍보활동의 부족	.729
	• 장애인 문화프로그램의 부족	.640		
3	• 도서관에 무관심	.750	• 직원과의 커뮤니케이션 어려움	.818
	• 독서를 좋아하지 않음	.737	• 적극적인 안내지원서비스의 부재	.627
	• 이용의 불필요성	.637	• 적극적인 홍보활동의 부족	.602
	• 정보활용능력의 부족	.616	• 직원의 불친절	.588
	• 동기부여자의 부재	.535	• 이용의 어려움과 복잡함	.584
			• 장애인 문화프로그램의 부족	.565
4	• 제공되는 자료와 서비스를 모름	.786	• 이용의 불필요성	.827
	• 도서관 이용방법을 모름	.750	• 도서관에 무관심	.744
	• 적극적인 홍보활동의 부족	.658	• 독서를 좋아하지 않음	.684
			• 동기부여자의 부재	.655
5	• 거주지와의 먼 거리	.837	• 도서관 이용방법을 모름	.763
	• 교통수단과 대중교통의 불편	.753	• 대활자본의 부족	.626
	• 공공도서관 수의 부족	.693	• 제공되는 자료와 서비스를 모름	.576
6	• 직원과의 커뮤니케이션 어려움	.789	• 거주지와의 먼 거리	.863
	• 직원의 불친절	.778	• 교통수단과 대중교통의 불편	.695
	• 적극적인 안내지원서비스의 부재	.518	• 공공도서관 수의 부족	.561
7	• 인터넷, 장애인 관련기관의 이용	.839	• 어린 시절 이용경험의 부재*	.765
	• 타도서관의 이용*	.811	• 정보활용능력의 부족	.663
	• 너무 바빠서 시간 없음	.505		
8	• 이용의 어려움과 복잡함	.582	• 장애로 인한 이동의 제한	.717
	• 장애로 인한 이동에 제한	.501	• 인터넷, 장애인 관련기관의 이용	.688
9			• 너무 바빠서 시간 없음	.726

* 는 유경험자와 무경험자의 차별적인 공공도서관 비이용 요인이다.

(2) 전체 비이용자의 비이용 요인

전체 비이용 시각장애인을 대상으로 요인분석한 결과, KMO가 0.851이고 Bartlett의 분석결과, 검정치는 6034.698이며 이 값의 유의수준이 $p < 0.00$ 이므로 요인분석을 할 수 있다. 요인분석 결과, 고유치가 1.0을 상회하는 요인은 8

개로 나타났고, 이들의 총분산에 대한 설명력은 약 66%로 나타났다. 그리고 베리맥스로 회전하여 각 요인에 포함된 변수간의 동질성을 고려한 적재값이 0.5 이상의 요인을 〈표 7〉과 같이 추출하였다.

〈표 7〉 전체 비이용자의 비이용 요인분석 결과

요인	세부요인
1 (시설·자료)	• 시각장애인을 위한 편의시설이 잘 마련되어 있지 않음 • 이용하고 싶은 녹음도서가 없거나 부족 • 이용하고 싶은 점자도서가 없거나 부족 • 이용하고 싶은 디지털 전자도서나 전자점자도서가 없거나 부족 • 시각장애인을 위한 보조공학기가 없거나 부족
2 (웹환경과 서비스)	• 시각장애인을 위한 도서관 웹사이트가 마련되지 않음 • 웹사이트의 웹정보(웹컨텐츠)가 부족하고 잘 관리되지 않음 • 웹상에서 질의응답과 같은 웹서비스를 제공하지 않음 • 웹상에서 신착도서나 신규제작도서 안내, 평생교육 프로그램 안내 등과 같은 홍보활동을 하지 않음
3 (무관심)	• 일상생활에 도움이 될 것 같지 않아서 이용의 필요성이 부족 • 도서관에 대한 관심이 없음 • 독서를 좋아하지 않음 • 정보활용능력의 부족
4 (홍보활동·이용교육부실)	• 도서관 이용에 동기를 부여하거나 권장하는 사람의 부재 • 어린 시절 공공도서관 이용경험의 부재 • 공공도서관에서 제공하는 자료와 서비스에 대해서 알지 못함 • 공공도서관의 이용방법을 모름 • 공공도서관에서 적극적인 홍보와 안내를 하지 않음
5 (도서관직원)	• 직원들의 불친절 • 직원과의 커뮤니케이션 어려움 • 적극적인 안내지원서비스의 부재
6 (도서관접근성)	• 공공도서관과의 거리가 너무 멀음 • 공공도서관에 가기 위한 교통수단이 없거나 대중교통 접근성이 불편 • 거주지역에 공공도서관의 수가 부족하여 이용하기가 불편
7 (대용채널이용)	• 인터넷이나 시각장애인 관련기관 등에서 정보를 얻고 이를 이용 • 학교·대학·점자·사립도서관과 같은 다른 도서관을 이용
8 (시간부족)	• 너무 바빠서 시간이 없음

3.2 면담조사에 의한 비이용 요인분석

시각장애인이 공공도서관을 이용하지 않는 요인에 대한 면담결과를 설문조사로 얻어진 8개 요인과 대비하여 비교·분석한 결과, 큰 차이가 없었다. 다만, 설문조사 결과, 추출된 세부요인 중에서 ‘웹홍보활동의 부재’와 ‘어린 시절 이용경험의 부재’는 면담조사 결과에서 요인으로 거론되지 않았는데, 전자는 시각장애인의 웹접근성이 낮고 접근(이용)가능한 웹사이트

의 부재로 인하여 웹서비스가 제대로 이루어지지 않아 웹홍보활동을 전혀 인식하지 못하고, 후자는 조사대상자의 87.9%가 후천성 장애인이기 때문에 어린 시절 이용경험의 부재를 비이용 요인으로 간주하지 않거나 무관하게 생각하는 것으로 해석된다.

한편, 면담과정에서 드러난 ‘장애인을 전담하는 직원의 부재’, ‘장애나 질병으로 인한 이동의 제한’, ‘장애인 문화프로그램의 부족’, ‘정보활용능력의 부족’은 설문조사 데이터를 이용한

요인분석에서 제외된 사항이고, '대체자료의 파손·분실의 부담감', '도서관에 불만', '기존 서비스의 선호', '도서관의 지리적 위치', '편의시설의 불편', '열람실 사용의 어려움'은 예비설문조사에 포함된 항목이었으나 유효 설문문항으로 등장하지 않아서 본조사에서 제외시킨 사항이었다.

따라서 면담과정에서 추가로 발견된 개인적인 이유는 '비장애인의 시선과 편견에 대한 부담감', '점자 기피 경향', '타인의 도움 없이 혼자 해결하고 싶은 마음', '금방 포기하거나 참는 성향', '외부에 노출되기 싫어하는 소극적이고 폐쇄적인 성향, 자괴감, 대인기피증', '정보 인프라의 부족' 등이었다. 즉, 그들은 개인적 또는 정보환경적 장애로 인해 정보요구를 충족시키지 못하거나 억제하고 있는 것으로 나타났다.

3.3 비이용 요인분석 결과의 해석

비장애인의 일반적인 정보이용과정을 기준으로 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인을 구분하면, 시각장애인 입장에서 개인적 특성과 도서관 측면에서의 접근성, 구성요소, 서비스로 나눌 수 있다. 따라서 국내 시각장애인을 설문조사하여 밝혀진 8개의 공공도서관 비이용 요인에 면담조사를 통해 추출된 추가 이유를 반영하여 군집한 4대 비이용 요인을 중심으로 그렇게 인식하는 배경과 이유를 논증하면 다음과 같다.

3.3.1 개인적 특성

시각장애인이 공공도서관을 이용하지 않는 이유는 장애인 서비스에 대한 도서관의 인식부

족이나 국가나 지방자치단체의 정책과 제도의 부실함 때문이기도 하지만 시각장애인의 개인적인 특성에 기인한다. 그 내용은 설문분석에서 밝혀진 '필요성의 부족', '무관심', '독서를 좋아하지 않음', '정보활용능력의 부족', '대용채널의 이용', '시간 없음'과 면담조사로 확인된 '비장애인의 시선과 편견의 부담감', '점자 기피 경향', '타인의 도움 없이 혼자 해결하고 싶은 마음', '금방 포기하거나 참는 성향', '외부에 노출되기 싫어하는 소극적이고 폐쇄적인 성향, 자괴감, 대인 기피증', '정보 인프라의 부족'이었다.

먼저 시각장애인은 공공도서관의 역할이나 기능을 알지 못하여 필요로 하지 않으며 그로 인한 무관심 때문에 이용하지 않는다. 이러한 결과는 시각장애인이 비장애인과 달리 제도권 교육시스템의 혜택을 제대로 받지 못하였을 뿐만 아니라 사회활동과 참여에도 상당한 차별과 제약이 실재하기 때문이다.

다음으로 시각장애인이 공공도서관에 대해서 알고 있지만 대용채널을 이용하거나 바빠서 시간이 없어 이용하지 않는 경우이다. 시각장애인은 인터넷에서 '넓은 마을'이나 '아이프리' 등의 시각장애인 전용 사이트를 이용하거나 시각장애인 관련기관, 맹학교·대학·점자·사립도서관 등에서 정보를 입수·이용하는데, 그 이유는 이용할 수 있는 대체자료가 공공도서관보다 많고 다양한 서비스(우편·택배서비스, 낭독서비스 등)를 이용할 수 있으며 필요한 자료의 제작을 도와주기 때문이다.

마지막으로 시각장애인은 공공도서관의 인식여부와 상관없이 독서를 좋아하지 않거나 장애로 인한 심리적 위축현상, 즉 외부에 노출되기 싫어하는 소극적이고 폐쇄적인 성향, 비장

애인의 시선과 편견에 대한 부담감, 금방 포기하는 성향이나 점자 기피 경향, 혼자 해결하고 싶은 마음, 정보인프라의 부족과 같은 이유로 공공도서관을 이용하지 않는다. 시각장애인은 개인적인 성향 외에 1~3급의 중증 장애인이 되면 일반 문자를 읽을 수 없게 되지만 촉각이나 청각을 통해서도 책의 내용을 이해하기가 어렵고 읽고 싶은 책이 대체자료로 존재하지 않기 때문에 독서를 좋아하지 않는다. 게다가 점자사용의 불편과 점자학습·교육의 어려움으로 점자를 기피하는 경향이 있다. 시각장애인이 컴퓨터를 조금이라도 다루게 되면 점자책이 답답하고, 잔존시력이 있는 장애인은 점자에 대한 애착이 덜하여 쉽게 익힐 수가 없으며, 중도 실명자는 겨우 한 자를 해독하고 나면 먼저 보았던 글자가 생각나지 않아 내용을 이해하기 어렵다. 그리고 대부분의 시각장애인은 물리적으로 이동하거나 어떤 활동을 하고자 할 때 많은 부분에서 타인에게 도움을 요청하고 의존하는 비율이 높기 때문에 매번 부탁하기가 어렵고 미안하여 혼자서 해결할 수 있는 전화나 인터넷을 이용한다. 또한 시각장애인의 정보인프라(컴퓨터, 스크린 리더, 전자점자단말기 등) 부족현상도 공공도서관을 이용하지 않는데 영향을 미친다.

3.3.2 도서관 접근성

시각장애인은 일선에서 장애인 서비스를 직접 제공해야 하는 공공도서관의 부족과 접근성의 문제로 어려움을 겪고 있었다. '거주지에서 도서관까지의 먼 거리', '교통수단의 부재와 대중교통의 불편', '도서관 수의 부족'을 비이용 요인으로 간주하였다는 사실이 이를 대변한다.

먼저 시각장애인은 공공도서관의 수가 부족하고 거주지와 거리가 멀어서 이용하지 않는다. 즉, 시각장애인은 비장애인 보다 이동성 및 접근성이 취약함에도 불구하고 거주지 주변에서 쉽게 접근·이용할 수 있는 서비스 포인트가 매우 부족하다.

다음으로 시각장애인이 비이용 요인으로 인식한 교통수단의 부재는 그들의 76.8%가 1~2급의 중증장애인이어서 자가용을 운전할 수 없기 때문에 거주지에서 공공도서관까지 이동하는데 자가용이 아닌 대중교통수단이 없다는 것을 의미한다. 왜냐하면 시각장애인은 일반버스, 자가용, 지하철·전철, 일반택시, 도보, 복지관 버스를 주요 교통수단으로 이용하고 있기 때문이다(변용찬 외 2009, 260).

그리고 대중교통의 불편으로는 시각장애인이 혼잡하고 소음이 심한 지하철 승강장에 스크린 도어와 같은 안전시설이 설치되지 않아 판단 착오나 인파에 떠밀려 어려움에 처할 수 있다. 그리고 지하철 역사 내에 역명, 타는 곳, 출구의 위치 등과 같이 시각장애인에게 도움이 되는 정보가 표기되어 있지 않거나 잘못 표기되어 있고 출입구 계단의 손잡이 등을 잘 청소하지 않아서 그것을 잡고 보행할 때마다 불쾌감을 느낀다.

마지막으로 공공도서관의 위치가 시각장애인이 많이 이용하는 지하철역이나 버스정류장과 멀리 떨어져 있어 이용하지 못한다. 게다가 버스정류장이나 지하철역에서 공공도서관으로 가는 길에 유도블럭이나 음향유도기 등의 안내 시설이 거의 없기 때문에 도서관에 갈 수 없다. 그리고 도서관 이용시 활동보조와 이용안내가 지원되지 않아 이용하지 못하고 있었다.

3.3.3 도서관 구성요소

(1) 편의시설

공공도서관의 편의시설은 시각장애인의 사회참여와 독립된 생활을 영위하는데 필요한 기본조건일 뿐만 아니라 그들의 이동권과 접근권을 보장하기 위한 최소한의 조치이다. 그럼에도 불구하고 시각장애인은 ‘공공도서관의 편의시설 부족’을 비이용 요인으로 인식하고 있었다.

공공도서관은 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행령」 제3조 ‘별표 1’에서 ‘가. 제1종 근린생활시설’에 포함되므로 제4조 ‘별표 2’에 규정된 편의시설⁵⁾을 갖추어야 한다. 하지만 설치된 편의시설은 형식적이고 설계기준의 제시가 미흡하여 잘못 설치되거나 사후 유지관리가 되지 않아 실제 사용이 불가능한 경우가 많다. 게다가 담당직원은 이를 법적 의무 또는 권장사항으로만 인식하고 편의시설이 시각장애인의 어떤 장애를 지원·해소하는지 알지 못하여 설치 오류로 인해 시각장애인을 위험에 노출시키고 있다.

그리고 장애인 전용시설과 관련된 법적 근거로 「도서관법 시행령」 제3조 ‘별표 1’에서 ‘공공도서관 전체 열람석의 10퍼센트 범위에 노인과 장애인의 열람을 위한 편의시설을 갖추어야 한다’고 규정하고 있지만 실제로 ‘2009년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사’ 결과, ‘장애인을 위한 자료실’은 조사대상 516개관 중 47개관(9.1%)에만 있었고 ‘장애인 코너’는 127개관(24.6%)에 설치되어 있는 것으로 나타났다(국립중앙도서관 2009, 41).

(2) 대체자료

공공도서관의 대체자료는 시각장애인의 정보접근 및 이용에 가장 중요하고 지식정보 격차해소에 중추적인 역할을 하지만, 시각장애인은 ‘이용하고 싶은 녹음도서가 없거나 부족’, ‘이용하고 싶은 점자도서가 없거나 부족’, ‘이용하고 싶은 디지털전자(점자)도서가 없거나 부족’을 공공도서관 비이용 요인으로 인식하고 있다.

우선 공공도서관은 도서관계의 인식과 의지의 부족, 국가의 정책기능 및 지원제도의 미흡, 수익모델의 비적용에 따른 제작사의 회피 등으로 인해 대체자료가 부족하다. 시각장애인용 대체자료는 연간 총 출판물 5만종 중 겨우 1천종(2%)만이 제작되고(문화체육관광부, 국립중앙도서관 2009, 3), 제작비용은 일반도서보다 평균 4~5배 정도 더 비싸다. 실제로 ‘2009년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사’ 결과, ‘대체자료(도서)’는 516개 공공도서관 중에서 138개관(26.7%)이, ‘대체자료(비도서)’는 158개관(30.6%)만이 보유하고 있었다(국립중앙도서관 2009, 51-5).

다음으로 국립중앙도서관은 2003년부터 ‘전국장애인도서관종합목록’을 작성·공유하고 있지만 체계적인 통합검색시스템이 없다. 그래서 제작기관은 중복제작하고 시각장애인은 자신이 원하는 도서가 어디에 어떤 형태로 있는지 검색·이용하는데 어려움을 겪고 있다. 그리고 시각장애인은 독서할 수 있는 주제분야가 제한적이라는 이유로 자료부족을 느끼고 있다. 2010년

5) 1. 의무사항: 매개시설(주출입구 접근로, 장애인전용주차구역, 주출입구 높이차이 제거), 내부시설(출입구/문, 복도, 계단 또는 승강기), 위생시설(대변기), 안내시설(유도블럭), 기타시설(접수대, 작업대).
2. 권장사항: 위생시설(소변기, 세면대), 안내시설(유도 및 안내설비, 경보 및 피난설비).

한국간행물위원회가 시각장애인 관련 56개관을 대상으로 조사한 결과, 대부분이 문학(42.25%) 이었고 사회과학, 종교, 기술과학, 역사는 10% 내외에 불과하였다(이익섭 2010, 62).

마지막으로 대체자료의 복제와 전송에 현행 「저작권법」이 상당한 제약요소로 작용하고 있다. 즉, 공공도서관은 웹사이트 내에서 디지털 녹음도서나 음성파일의 제공, 도서관 상호간에 통신회선(팩스, 인터넷 등)을 이용한 파일전송이나 문헌복사서비스, 제3자의 녹음·복제의 문제로 인해 대체자료 제공에 어려움이 있다.

(3) 보조공학기

시각장애인은 대체자료의 접근과 가독성을 지원하는 '보조공학기의 부재와 부족'을 비이용 요인으로 간주하고 있었다.

정부는 정보통신부의 주도로 1999년부터 '장애인을 위한 정보통신기술개발 계획'을 수립·추진하여 왔고, 2005년에는 '제2차 정보격차해소 종합계획(2006~2010)'을 수립하여 정보통신부와 보건복지부를 중심으로 장애인 및 고령자를 위한 정보통신기기를 개발·보급하였다. 그러나 '2007년 전국 도서관 장애인서비스 현황조사'와 '2008년 장애인실태조사'결과, 공공도서관은 시각장애인을 위한 정보활용 보조기구를 매우 낮게 구비하고 있었다(국립중앙도서관 2007a, 58-73; 변용찬 외 2009, 221-2).

게다가 공공도서관은 시각장애인을 대상으로 수요를 조사하지 않고 자의적으로 보조공학기를 구비하여 이용하기를 바라고 있기 때문에 활용되지 않는 것이 많다. 특히, 시각장애인의 디지털 녹음도서나 전자파일에 대한 선호도가 높아짐에 따라 이를 이용하기 위한 스크린 리

더나 점자정보단말기와 같은 보조공학기가 필요하지만, 공공도서관은 이를 구비하지 못하거나 갖추더라도 기본적인 환경을 설치하지 않아 이용에 어려움이 있다.

(4) 직원

시각장애인은 '직원의 불친절', '직원과의 커뮤니케이션 어려움', '적극적인 안내지원서비스의 부재'를 공공도서관 비이용 요인으로 간주하고 있었다.

공공도서관의 장애인 담당직원은 기본적으로 장애인의 특성과 그들에 대한 기본적 지식을 습득하고 각 이용자의 특성을 이해하는 전임사서가 바람직하지만, 현재 대다수 공공도서관은 일반 이용자서비스와 병행하여 도서관 본래의 업무와 장애인 업무를 동시에 수행하고 있을 뿐 아니라 잦은 인사이동이나 내부 순환 근무로 전문성을 구비한 전담인력으로 활용하기가 어렵다. 그리고 직원의 수가 공무원 정원 책정에 동결되어 있어 장애인 업무만 담당하기에는 사서가 절대 부족하고 장애인 서비스를 담당하는 사서직원의 법적 배치기준도 미흡하다. 이런 이유로 공공도서관에 장애인 서비스를 담당하는 직원이 없는 경우는 87%로 높게 나타났다(국립중앙도서관 2007a, 204-9).

그리고 공공도서관의 장애인 담당직원이 장애와 장애인에 대한 이해와 지식 및 장애인 서비스에 대한 인식이 부족하여 장애인 이용자와의 커뮤니케이션이 어렵고 정보요구에 제대로 부응하지 못하여 적극적인 안내서비스도 제공하지 못한다. 그래서 공공도서관 이용경험이 있는 시각장애인은 직원의 사무적이고 거리감 있는 태도와 잘못된 선입견으로 비장애인과 다

르게 대하는 태도 때문에 직원이 불친절하다고 느끼거나 공공도서관에 부정적인 시각을 가지게 되어 더 이상 도서관을 이용하지 않는다.

공공도서관의 장애인 담당직원을 위한 교육 및 훈련기회와 세미나, 워크숍, 강연회 등 전문성을 향상시킬 수 있는 기회가 부족하다. 그래서 시각장애인은 직원이 점자해독능력이 없거나 대체자로나 보조공학기 이용에 대한 지식이 부족하여 제대로 지원하지 못하기 때문에 이용하지 않는다. 실제로 공공도서관의 장애인 서비스 담당직원의 교육여부를 조사한 결과, 전체의 14.1%만이 실시하는 것으로 나타났다(국립중앙도서관 2007a, 220-3).

그 외에도 시각장애인은 공공도서관의 장애인 담당직원이 자주 바뀌어 불편하여서 공공도서관을 이용하지 않는다.

3.3.4 도서관 서비스

공공도서관의 이용자 서비스 가운데 시각장애인은 웹서비스, 홍보서비스, 이용자교육 서비스를 비이용 요인으로 인식하고 있었다.

(1) 웹서비스

시각장애인은 ‘시각장애인을 위한 도서관 웹사이트가 마련되지 않음’, ‘웹사이트의 웹정보가 부족하고 잘 관리되지 않음’, ‘웹상에서 질의응답과 같은 웹서비스를 제공하지 않음’, ‘웹상에서 신착도서나 신규제작도서 안내, 평생교육 프로그램 안내 등과 같은 홍보활동을 하지 않음’을 공공도서관 비이용 요인으로 간주하고 있었다.

시각장애인은 그들이 접근할 수 있는 공공도서관 웹사이트를 마련하지 않아 이용에 어려움

이 있었다. 정부는 「국가정보화 기본법」과 「장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」에 장애인의 웹접근성 준수를 의무화하고, 이를 어기면 처벌을 받는 강제적 의무조항을 마련하였다. 하지만 공공도서관 웹사이트의 대부분은 웹접근성 표준지침을 충실히 지키지 않아 그래픽 위주의 아이콘으로 구성된 GUI(Graphic User Interface)를 채택하고 글자크기 조정, 글자 및 배경색상의 변경, 음성지원서비스 등의 기본적인 사항도 제공하지 않으며 무엇보다 자료형태가 이미지 파일(pdf 등)로 되어 있어 접근·이용에 어려움이 있다.

그리고 공공도서관 웹사이트는 정안인에게 제공하는 정보(자료)를 시각장애인에게도 동일하게 제공해야 하지만, 현재 시각장애인은 접근조차 어렵고 웹정보의 부족, 웹 참고서비스의 부재, 홍보활동의 부재와 같은 서비스에 차별을 받고 있다.

(2) 홍보활동

시각장애인은 ‘도서관 이용에 동기를 부여하거나 권장하는 사람의 부재’, ‘공공도서관에서 제공하는 자료와 서비스에 대해서 알지 못함’, ‘공공도서관에서 적극적인 홍보와 안내를 하지 않음’을 공공도서관의 비이용 요인으로 간주하고 있었다.

시각장애인은 주위사람이나 맹학교, 동사무소, 보건소, 복지관 등의 같은 기관에서 공공도서관에 관한 안내를 받지 못하여 도서관에 무엇이 있는지, 무엇을 제공하는지에 대한 정보가 전혀 없어서 이용하지 못하였다. 특히, 시각장애인으로 최초 등록될 당시 이용할 수 있는 도서관의 존재와 서비스에 대한 정보가

제공되지 않아 서비스의 범위와 내용을 알 수가 없었다.

그리고 공공도서관이 지역의 시각장애인에게 적극적으로 안내나 홍보활동을 하지 않아 시각장애인은 도서관에서 제공하는 자료와 서비스에 대해서 알지 못하였다. 실제로 공공도서관이 홍보활동을 하는 비율은 단지 30.7%이고, 그 방법은 홈페이지, 이용안내, 팸플렛, 소식지, 언론사/지역신문 보도자료 제출 순이었다(국립중앙도서관 2007a, 269-272). 반면에 시각장애인을 위한 도서관 관련 정보제공(점자·녹음도서 등에 대한 활용교육, 도서관소식지 발행, 전화사서함 서비스, 인터넷 도서관 서비스)의 필요성은 4점 척도 중에 평균 3.24점으로 높게 나타났다(이익섭 2010, 83). 요컨대 시각장애인은 공공도서관에서 제공하고 있는 장애인 서비스를 알지 못하여 도서관 이용기회가 없었다.

(3) 이용교육

시각장애인은 '어린 시절 공공도서관 이용경험의 부재'와 '공공도서관의 이용방법을 모름'을 공공도서관 비이용 요인으로 간주하고 있었다.

시각장애인은 어린 시절에 도서관을 이용한 경험이 없거나 이용방법을 몰라서 공공도서관을 이용하지 않는다. 왜냐하면 옛날에는 주위에 공공도서관의 수가 많지 않아 이용할 기회가 적었고 이용경험이 없으니 도서관에서 무엇을 할 수 있는지, 어떻게 해야 하는지에 대해 알지 못하여 무관심하고 불필요하였을 뿐만 아니라 공공도서관도 시각장애인을 위한 이용교육을 거의 제공하지 않았기 때문이다.

4. 결론 및 제언

정부는 4월 20일을 '장애인의 날'로 지정하여 장애인에 대한 이해증진과 그들의 사회참여 및 인간다운 삶을 위한 의욕을 높이고자 노력하고 있다. 또한 2006년 10월 『도서관법』을 전면 개정하여 장애인의 정보격차를 해소하고, 2007년 4월 『장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률』을 제정하여 그들의 복지를 향상시키고 있다. 그러나 정부의 의지와 노력은 일방적으로 추진되는 경우가 많은 반면에 장애인의 입장이 충분히 반영되지 못하는 측면이 적지 않았다. 이를 대표하는 사례로 공공도서관은 지역주민 모두에게 지식정보와 평생교육을 제공하고 정보접근을 도와주며 정보격차를 줄여주는 중추적인 기관임에도 불구하고 지난 반세기 동안 국내 시각장애인은 여러 현실적 이유로 인하여 공공도서관 서비스에서 소외되어 왔다. 이에 본 연구는 공공도서관을 이용하지 않는 시각장애인을 대상으로 비이용 이유에 대한 인식도를 조사·분석한 다음에 비이용 요인을 추출하여 이를 해소하기 위한 방안을 다각도로 제안하였다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인은, 설문조사에서 시설·자료, 웹환경과 서비스, 무관심, 홍보활동·이용교육 부실, 직원, 접근성, 대용채널 이용, 시간부족의 총 8개 요인이 도출되었고, 면담조사에서 비장애인의 시선과 편견에 대한 부담감, 점자 기피 경향, 타인의 도움 없이 혼자 해결하고 싶은 마음, 금방 포기하거나 참는 성향, 외부에 노출되기 싫어하는 소극적이고 폐쇄적인 성향, 자괴감, 대인기피

증, 정보 인프라의 부족 등이 비이용 요인으로 밝혀졌다. 이들을 정보이용과정을 감안하여 군집하면, 시각장애인의 개인적 특성, 도서관 접근성, 도서관 구성요소, 도서관 서비스의 4개로 압축할 수 있다.

다음으로 군집된 비이용 요인을 이용요인으로 전환시키기 위한 방안을 제언하면 다음과 같다.

첫째, 시각장애인의 개인적 비이용 요인을 해소하기 위해서는 다양한 경로와 수단을 활용하여 홍보하고 적절한 이용교육을 실시해야 한다. 그 방법으로는 홍보물(팸플렛, 소식지) 제작·발송, 관련 기관과의 협력, 웹사이트 활용, 캠페인·강연회·전시회 개최, 정기적인 이용실태 조사, 대용채널의 장·단점 비교·평가, 장애인 관련 표어와 포스터 부착, 장애인과 함께하는 각종 문화프로그램 실시 등이 있다.

둘째, 대중교통이 편리한 곳에 공공도서관을 많이 건립·확충하여 시각장애인의 도서관 접근성을 높이는 것이 바람직하다. 다만 현 단계에서는 각 지역사회에 산재하는 공공도서관이 국립장애인도서관지원센터와 지역대표도서관 그리고 점자도서관과 연계한 집중 분산형 협력망을 구축·운영하여 서비스를 제공해야 한다. 그 외에 차량지원서비스나 기관대출, 이동도서관을 활성화하는 방법도 모색할 필요가 있다.

셋째, 도서관 구성요소 가운데 편의시설 및 서비스 환경은 정부가 설치기준을 강화하고 강

제(제재)규정을 마련하여 지속적으로 관리해야 한다. 대체자료는 정부와 도서관계가 체계적인 개발계획을 수립하되, 그들의 요구를 파악해야 한다. 대체자료와 관련된 저작권법도 전향적으로 개정되어야 한다. 보조공학기의 부족문제는 관련부처가 개발계획을 공동으로 수립하되, 선호도가 높은 순으로 제작·제공해야 한다. 직원의 문제는 공공도서관이 장애인을 사서로 특별채용하거나 장애인 관련 지식을 충분히 소지한 자를 공개 채용하여 업무를 전담시키거나 현직자 중에서 담당자를 지정하여 교육 및 훈련기회를 부여하는 것이 가장 바람직하지만, 현재 공공도서관의 상황(공무원 정원책정에 따른 사서의 부족, 내부순환근무 등)을 감안할 때에 차선택으로 자원봉사자를 활용한다.

마지막으로 도서관 웹서비스는 시각장애인이 비장애인과 동등하게 이용할 수 있는 사이트를 구축·운영하고 종합목록 및 통합검색시스템을 개발하여 소장자료는 물론 비소장자료도 원스톱으로 접근·이용할 수 있도록 한다. 홍보 활동은 홍보물 제작·보급, 공공도서관 웹사이트 활용, 관련 기관의 음성사서함이나 웹사이트 활용, 강연회·전시회 개최, 각종 문화행사 개최 등의 방법으로 해결하고, 이용교육 및 보조공학기 활용교육은 각 도서관의 웹사이트에서 온라인 형태로 실시하거나 자원봉사자의 방문 서비스와 필요할 때 개별적인 도움을 받을 수 있는도우미 프로그램으로 제공하는 것이 바람직하다.

참 고 문 헌

- [1] 강중구. 1966. 도서관 비이용자의 진단과 지도. 『교육연구논문집』, 2: 120-125.
- [2] 고근재. 2007. 『장애인 편의시설 설치기준 적용실태에 관한 연구: 공공도서관을 중심으로』. 석사학위논문, 경원대학교 사회정책대학원, 사회복지학과.
- [3] 국립중앙도서관. 2007a. 『전국 도서관 장애인서비스 현황 조사』. 서울: 국립중앙도서관.
- [4] 국립중앙도서관. 2007b. 『국립장애인도서관지원센터 중장기 발전계획』. 서울: 국립중앙도서관.
- [5] 국립중앙도서관. 2009. 『장애인서비스 현황조사』. 서울: 국립중앙도서관.
- [6] 文昌龍. 1992. 『大學圖書館 非利用 要因에 관한 研究: 理工系 分野 教授를 中心으로』. 석사학위논문, 청주대학교 대학원, 도서관학과.
- [7] 변용찬, 김성희, 윤상용, 강민희, 최미영, 손창균, 오혜경. 2009. 『2008 장애인 실태조사 요약본』. 서울: 보건복지가족부 · 한국보건사회연구원.
- [8] 오선경. 2010. 시각장애인의 정보요구 및 이용행태에 관한 연구. 『정보관리연구』, 41(1): 97-126.
- [9] 이성일. 2007. 『국립장애인도서관지원센터 장애인 디지털정보서비스 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [10] 이익섭. 2010. 『독서장애인 독서활동 지원을 위한 실태조사 연구』. 서울: 한국간행물윤리위원회.
- [11] 이해균. 2006. 『장애인 독서환경 개선방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [12] 日本障害者リハビリテーション協会. 2006. 『障害者施策総合調査 2005: 『生活環境』及び『情報・コミュニケーション』に関する 調査報告書』. 東京: 日本障害者リハビリテーション協会. 재인용: 윤희운. 2007. 『전국 도서관 장애인서비스 협력망 구축 및 운영방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [13] 최서윤. 2008. 『장애인을 고려한 공공도서관 공간특성에 관한 연구』. 석사학위논문, 한양대학교 대학원, 실내디자인학과.
- [14] 한윤옥. 1980. 學敎圖書館의 非利用問題에 對하여. 『한국비블리아』, 제4집: 143-169.
- [15] 한형수. 2002. 도시장애인의 사회복지욕구분석과 그 정책과제에 관한 연구. 『사회복지정책』, 제15집: 155-181.
- [16] Berelson, B. 1949. *The Library's Public: A Report of the Public Library Inquiry*. New York: Columbia University Press.
- [17] Bruce, I., McKennell, A., & Walker, E. 1991. *Blind and Partially Sighted Adults in Britain: The RNIB Survey*. London: HMSO. 재인용: 윤희운. 2007. 『전국 도서관 장애인서비스 협력망 구축 및 운영방안 연구』. 서울: 국립중앙도서관.
- [18] Campbell, David E., & Shlechter, Theodore M. 1979. "Library design influences on user behavior and satisfaction." *The Library Quarterly*, 49(1): 26-41.

- [19] Flowers, Louise. 1995. "Analysis of eight selected Victorian public library survey of nonusers." *Australasian Public Libraries and Information Services*, 8(1): 14-21.
- [20] Hider, Philip. 2008. "Use and nonuser of an Australian regional public library." *Australasian Public Libraries and Information Services*, 21(1): 33-39. [online]. [cited 2009.8.21].
http://thefreelibrary.com/_/print/PrintArticle.aspx?id=176904051.
- [21] Lange, J. M. 1988. "Public library users, nonusers, and type of library use." *Public Library Quarterly*, 8(1/2): 49-67.
- [22] Madden, M. 1979. "Library user/nonuser lifestyles." *American Libraries*, 10: 78-81.
- [23] McNicol, Sarah. 2004. "Investigating non-use of libraries in the UK using the mass-observation archive." *Journal of Librarianship and Information Science*, 36(2): 79-87.
- [24] Morrill, Joshua H. 2007. *The Wisconsin Library User(and Non-User) II: Outcomes of a Second Statewide Survey(2003~2007 comparisons)*. Madison: Morrill Solutions Research.
- [25] Oder, Norman. 2008. "New Outreach to the 24-40 set?" *Library Journal*, 133(15): 15-6.
- [26] Rountree, Elizabeth. 1979. "User and nonusers disclose their needs: New Orleans public library survey." *American Libraries*, 10: 486-487.
- [27] Sin, Sei-Ching Joanna, & Kim, Kyung-Sun. 2008. "Use and non-use of public libraries in the information age: A logistic regression analysis of household characteristics and library services variables." *Library & Information Science Research*, 30: 207-215.
- [28] Tolbert, Susan L. 1993. *Use of Public Libraries by the Elderly: A Review of Literature*. [online]. [cited 2009.8.24]. <http://www.philandsusantolbert.com/research/elderly.html>.

• 국문 참고자료의 영어 표기

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

- [1] Kang, Jung-Gu. 1966. "The diagnosis and directions of library non-users." *Journal of Educational Research*, 2: 120-125.
- [2] Go, Geun-Jae. 2007. *A Study on the Guidelines Application for Users with Disabilities: Mainly about Public Library*. M.A. thesis, Graduate School of Social Policy, Kyungwon University, Social Welfare.
- [3] The National Library of Korea. 2007a. *A Survey on the National Library Disability Services*. Seoul: The National Library of Korea.
- [4] The National Library of Korea. 2007b. *A Long-term Development Plan for the Disabled of the National Library Support Center*. Seoul: The National Library of Korea.

- [5] The National Library of Korea. 2009. *A Survey on the Disability Services*. Seoul: The National Library of Korea.
- [6] Mun, Chang-Ryong. 1992. *(An) Analysis of Factors Affecting Academic Library Non-use of Faculty Members in the Field of Pure and Applied Science*. M.A. thesis, Graduate School of Information Science, Cheongju University.
- [7] Byeon, Yong-Chan, Kim, Seong-Hui, Yun, Sang-Yong, Kang Min-Hui, Choi, Mi-Young, Son, Chang-Gyun, & Oh, Hye-Young. 2009. *A Summary of the Disability Survey in 2008*. Seoul: Health, Welfare and Family Affairs · Korea Institute for Health and Social Affairs.
- [8] Oh, Seon-Kyung. 2010. "A study on the information needs and behavior of visually handicapped." *Journal of Information Management*, 41(1): 97-126.
- [9] Lee, Seong-Il. 2007. *A Study on the Digital Information Services of the National Library Support Center for the Disabled*. Seoul: The National Library of Korea.
- [10] Lee, Ik-Seop. 2010. *A Study on Supporting Reading Activities of the Reading Disabilities*. Seoul: Korea Publication Ethics Commission.
- [11] Lee, Hae-Gyun. 2006. *A Study on Improving Reading Environment of the Reading Disabilities*. Seoul: The National Library of Korea.
- [12] 日本障害者リハビリテーション協会 2006. 『障害者施策総合調査 2005: 「生活環境」及び「情報・コミュニケーション」に関する調査報告書』. 東京: 同協会. Quoted in Hee-Yoon Yoon. 2007. *A Study on Building and operating of the National Library Service Network for the Disabled*. Seoul: The National Library of Korea.
- [13] Choi, Seo-Yun. 2008. *A Study on the Spatial Characteristics of Public Libraries for the Disabled*. M.A. thesis, Graduate School of Interior Design, Hanyang University.
- [14] Han, Hyung-Soo. 1980. "About the problems of nonuse in school libraries." *Journal of the Korean Biblia Society for Library and Information Science*, 4: 143-169.
- [15] Han, Hyung-Soo. 2002. "A research on welfare needs and policy implications for the disabled." *Social Welfare Policy*, 15: 155-181.