

# 장애인 이용자의 요구분석을 통한 대학도서관 서비스 개선방안에 관한 연구

## Improvement Plan for Library Services Through the Disabled Users' Needs Analysis in University Library

정 재 영(Jae-Young Chung)\*

정 혜 미(Hye-Mi Jeong)\*\*

### < 목 차 >

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| I. 서론                  | III. 서비스 사례 및 면담조사       |
| 1. 연구의 필요성 및 목적        | 1. 국내·외 사례 조사            |
| 2. 연구의 방법              | 2. 면담 조사                 |
| II. 대학도서관의 장애인 서비스     | IV. 대학도서관의 장애인 서비스 개선 방안 |
| 1. 장애인 서비스의 필요성        | V. 결 론                   |
| 2. 대학도서관의 장애인 시설 및 서비스 |                          |

### 초 록

대학도서관은 장애인 이용자의 정보이용 및 학습의 기회를 보장하기 위해 적절한 시설과 장비를 구비하고 서비스를 제공해야 한다. 본 연구는 국내·외 현황 조사와 장애인 이용자와의 심층면접을 기초로 대학도서관에서 제공하고 있는 장애인 서비스에 대한 개선 방안을 제시하고자 하였다. 조사 결과 도서관에서 제공하고 있는 장애인 서비스를 개선하고 장애인 이용자의 이용을 높이기 위해서는 장비 도입과 서비스 제공 시 요구분석과 의견 수렴과정을 통해 장애인 이용자들의 의견이 반영될 수 있도록 해야 하며, 시설과 서비스를 효과적으로 결합할 수 있는 전용공간을 제공할 필요가 있는 것으로 나타났다. 또한, 도서관 직원에 대한 지속적이고 정기적인 장애인 서비스 교육과 함께 장애인 전담사서를 지정해 One-stop 서비스를 제공할 필요가 있다. 이와 함께 장애인 지원을 위한 교내·외 기관, 단체 등과의 협력 및 연계와 함께 서비스 개선을 위한 정기적인 실태조사와 평가가 이루어질 필요가 있는 것으로 분석되었다.

키워드: 장애, 장애인 서비스, 장애인 이용자, 대학도서관

### ABSTRACT

To provide appropriate use of information and learning opportunities for ensuring to disabled, university libraries are needed to be equipped with facilities and conveniences. This study aimed to suggest the improvements of university library services of disabled student with a focus group interview and through conducting comparative analysis of domestic and foreign cases. On the basis of analysis, this study concluded that a library administrator should reflect the views of users(disabled student) in university sector and provide a dedicated space for disabled student only. Also, the arrangement of librarians for the disabled and education for them should be back up for improving library service for the disabled. In addition, groping the ways of cooperation with campus organizations, and operating the regular evaluation is the factors which should be considered in.

Keywords: Disability, Library Services for the Disabled Users, Disabled User, Academic Library

\* 서강대학교 로올라도서관 관리운영팀장(jaeyoung@sogang.ac.kr)(제1저자)

\*\* 서강대학교 로올라도서관 사서(ham801002@sogang.ac.kr)(공동저자)

• 접수일: 2010년 5월 20일 • 최초심사일: 2010년 6월 7일 • 최종심사일: 2010년 6월 25일

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

대학도서관은 대학 구성원의 연구, 학문, 교육 활동을 효과적으로 지원하는 대학교육의 중추 역할을 담당한다. 따라서 대학도서관은 이용자가 연령과 신체조건에 구애받지 않고 이용할 수 있는 환경을 조성해야 한다. 최근에는 대학도서관이 정보 제공 및 기록의 보존 등의 전통적인 역할만이 아닌 구성원의 문화 활동, 여가 활동 등 다양한 역할을 하는 복합공간으로 변화하고 있다. 또한, 도서관 이용과 관련된 요구사항도 점차 다양화되고 있어 이를 해결하기 위한 노력도 필요하다.

1995년 이후 장애인에 대한 대학특례입학제도가 시행된 이후, 대학도서관에서는 장애인 이용자에게 필요한 물리적 환경 개선 등 장애에 따른 도서관 이용의 불편이 발생하지 않도록 노력을 기울이고 있다. 또한 2008년 12월 전국 4년제 대학 200개를 대상으로 실시된 장애 학생 교육복지 실태 조사 결과를 토대로 향후 장애 학생의 교육여건 조성 촉진을 위한 재정 지원 등이 재정립될 것으로 기대되고 있다.

대부분의 대학도서관의 경우 비장애인 위주로 시설과 서비스가 제공되고 있어 장애인 이용자가 도서관을 이용하는 데에는 많은 제약과 불편이 따르고 있다. 즉, 장애인 이용자에게 적절한 공간을 제공하지 못하고 있으며 편의시설 및 이동 등의 문제를 효과적으로 해결하지 못하고 있어 이에 대한 적절한 해결 방안을 찾아할 필요가 있다.

현재, 장애인 이용자와 관련된 많은 연구가 주로 공공도서관을 중심으로 이루어짐으로써 상대적으로 대학도서관을 이용하는 장애인 이용자의 도서관 지원 및 서비스에 대한 연구는 부족한 실정이며 이에 따라 대학도서관 장애인 이용자에 대한 인식과 대응 방안도 크게 바뀌지 못하고 있다.

따라서 본 연구에서는 대학도서관을 이용하는 장애인 역시 적절한 서비스를 제공받아야 할 대학도서관의 이용자라는 전제 아래, 이들이 대학도서관 편의 시설 및 서비스를 효과적으로 이용할 수 있는 방안을 찾고자 하였다.

이를 위해 심층면접을 통해 장애인 사용자들의 요구를 파악하였고, 국내·외 서비스 제공 사례를 비교하여 대학도서관에서 제공하고 있는 장애인 서비스에 대한 문제점을 분석하였다.

이와 같은 조사는 장애인 서비스를 제공하는 대학도서관이 아닌 도서관의 서비스를 제공받는 이용자의 관점에서 장애인 서비스를 살펴봄으로써 장애인 이용자의 실질적인 요구를 파악하고 대학도서관 장애인 서비스 정책 및 운영에 반영하기 위한 것이다.

## 2. 연구의 방법

본 연구는 대학도서관에서 제공하고 있는 장애인 이용자에 대한 서비스 현황을 점검하고 그 문제점을 파악하여 서비스 개선 방안을 제공하기 위한 것이다.

이를 위해서 첫째, 문헌 연구를 통하여 대학도서관에서 제공하는 장애인 서비스의 필요성과 장애인 서비스를 위한 시설, 장비 및 서비스에 대하여 살펴보았다.

둘째, 국내 대학도서관에서 제공 중인 장애인 서비스의 현황을 살펴보고 국외 사례 조사를 통해 적용 가능 방안을 찾고자 하였다.

셋째, 장애인 이용자의 요구를 파악하고자 하였다. 이를 위해, 시각, 청각 및 지체 장애 이용자와의 면담을 실시하였다.

넷째, 국내·외 사례조사와 이용자와의 면담 결과를 토대로 대학도서관에서 제공하고 있는 장애인 서비스에 대한 개선방안과 효과적인 서비스 제공 방안을 제시하였다.

## II. 대학도서관의 장애인 서비스

### 1. 장애인 서비스의 필요성

도서관의 장애인 이용자는 신체 특정 부분의 장애로 도서관 자료의 이용과 이해를 위해 특수 교육이나 인적 물적인 특수봉사를 필요로 하는 자를 말한다.<sup>1)</sup>

도서관법 제43조<sup>2)</sup>는 '도서관은 모든 국민이 신체적, 지역적, 경제적, 사회적 여건에 관계없이 공평한 지식정보 서비스를 제공 받는데 필요한 모든 조치를 하여야 한다'고 규정하고 있다. 즉 도서관에 장애인 이용자를 위한 시설을 설치하고 서비스를 제공하는 것은 도서관의 당연한 의무이며 도서관 이용자인 장애인의 기본적인 권리이다.

대학도서관에서 제공해야 하는 장애인 서비스 역시 도서관법에 따라 신체적, 정신적 장애인에 대한 서비스가 아니라 도서관 이용에 장애가 있는 '대학 구성원'에 대한 서비스로 정의할 수 있다. 즉, 심신에 장애가 있는 대학도서관 이용자에 대한 서비스뿐만 아니라 다양한 조건을 가진 이용자에게 대응할 수 있는 시설과, 자료, 서비스를 제공함으로써 도서관 이용에 불이익을 받는 이용자가 없도록 하는 모든 노력이 포함된다.

1) 한국도서관협회, 도서관정보관리편람(서울 : 한국도서관협회, 1994).

2) 도서관 법 제 43조,

〈<http://www.korla.or.kr/data/notice/view.asp?pkid=633&page=1&search/field=searchValue=&BBSCode=N0011>〉 [인용 2010. 3. 28].

#### 4 한국도서관·정보학회지(제41권 제2호)

따라서 대학도서관에서 제공해야 하는 장애인 서비스는 도서관을 이용할 권리를 가진 모든 이용자에 대해 도서관이용에 따른 장애와 이용자 서비스간의 불균형을 제거하는 것에 주안점을 두어야 할 것이다.

대학도서관의 장애인 이용자는 공공도서관을 이용하는 장애인과는 차별화된 특징을 가지고 있다. 따라서 학습과 정보이용의 기회를 제공해야 하는 대학도서관의 서비스를 현재 장애인차별금지법에 따른 기준으로 평가하기에는 현실적이지 않다. 즉 대학도서관을 위한 적절한 장애인 서비스 평가 기준의 부재로 인해 대학별로 공공도서관에 적용될 규정을 기준으로 자체 기준을 마련하고 있는 실정이다.

대학도서관에서 제공해야 할 장애인 서비스에 대한 기준 및 모델이 필요하며, 대학도서관에서 제공하는 장애인 서비스를 관장할 수 있는 중심 기구도 필요하다. 현재 개별 도서관들이 소속 이용자들의 모든 정보 요구를 충족할 수 있는 장서의 구축과 서비스의 제공이 불가능하기 때문에 타 대학도서관과 협력하고 있다. 특히 장애인 이용자에 대한 서비스를 제공하고 있는 도서관들의 경우 제공해야 하는 장서와 서비스 프로그램이 비장애인을 대상으로 한 서비스와 비교할 때 더 많은 비용과 노력을 요구하기 때문에 개별 도서관이 장애인 이용자들에게 제공할 수 있는 장서와 서비스 등의 범위는 매우 협소한 실정이다.<sup>3)</sup>

공공도서관의 경우 국립장애인도서관지원센터가 중심이 되어 국가 차원에서 장애인 서비스를 관장하고 있다. 또한 2009년 도서관 장애인 서비스 매뉴얼을 발간하여 도서관 현장에서 필요한 가이드라인을 제시해주고 있다. 따라서 대학도서관 역시 관련법에 의한 실태조사 및 순위와 등급에만 집착할 것이 아니라 공공도서관과 같이 국가 차원의 지속적이고 체계적인 관리와 지도를 담당할 기관을 마련하여 대학도서관의 장애인 지원 및 관리업무를 담당하도록 함으로써 국가적 차원에서 도서관의 장애인 지원업무를 일원화할 필요가 있다. 이 경우 관련 법규를 제정하고 대학도서관의 장애인 이용자의 특성 및 필요 서비스를 체계적으로 분석해 가이드라인을 제시함으로써 대학도서관 장애인 서비스에 도움을 줄 수 있어야 한다.

매년 일정정도의 장애인이 대학에 진학하는 것을 감안할 때 점차 장애를 가진 학생의 수가 대학 내에 증가할 것으로 예상된다. 특히 1995년부터 2008년까지 장애인 학생의 대학 진학이 지속적으로 증가하고 있으며, 전문대학보다 종합대학의 비율이 상대적으로 높아지고 있다. 그러나 개별 대학 차원에서 볼 때 전체 학생 수 대비 장애인 학생이 차지하는 비율이 낮기 때문에 장애 학생을 위한 편의시설 및 서비스 지원에 대폭적인 투자를 하지 못하고 있다.<sup>4)</sup>

2007년 서울지역 41개 4년제 대학도서관에 대한 편의시설 조사보고서<sup>5)</sup>에 따르면 출입구, 경사

3) 김영기, 이연옥, "도서관의 장애인 서비스 기준 및 지침의 구성요소 도출에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제42권, 제2호(2008. 6), p.105.

4) 정재영, "대학도서관의 장애인 서비스 제공방안에 관한 연구," 한국도서관·정보학회지, 제40권, 제1호(2009. 3), p.78.

로, 화장실, 열람석, 접수대, 점자블록, 유도 및 안내 설비, 승강기, 확대기 또는 컴퓨터 등의 9개 항목 중 관련법에서 규정하고 있는 장애인 편의 시설을 모두 갖춘 대학도서관은 단 한 곳도 없는 것으로 조사되고 있다.

장애 학생들에게 고등교육기회의 보장과 교육받을 수 있는 기회를 확대하고 그들의 상대적 소외감과 기회의 불평등을 해소하기 위하여 대학의 입학에 장려하였다면 교육을 받을 수 있는 여건을 마련해주어야 하는 것은 당연한 일이다.

특히 대학 교육의 산실인 대학도서관에서 장애 학생들의 학업수행을 돕지 못하고 도리어 도서관이 가진 환경 및 서비스의 제약으로 또 다른 장애의 벽에 부딪혀 교육받을 권리를 제대로 누리지 못한다면, 장애 학생들이 교육받을 수 있는 기회를 대학에서 박탈하는 결과가 된다.

만약 도서관에서 제공하는 정보자료를 이용하고 싶어도 도서관을 이용할 수 있는 시설과 서비스가 미비하여 이용이 불가능하다면 도서관 이용에 불평등 현상이 발생하게 된다. 즉, 도서관이 소장하고 있는 모든 자료의 공평한 이용과 정보의 공유라는 대학도서관의 설립 목적에 부합하기 위해서는 장애를 가진 이용자를 위한 시설 및 서비스를 제공함으로써 모든 이용자가 도서관 이용에 있어 불편을 느끼지 않도록 해야 한다.

## 2. 대학도서관의 장애인 시설 및 서비스

장애인 이용자가 도서관에서 경험할 수 있는 장애의 종류는 크게 3가지로 구분된다.

첫째는 물리적 장애이다. 도서관에 올 수 없는 사람이나 도서관에 올 수 있어도 지체 장애를 가졌기 때문에 도서관 내부를 자유롭게 오갈 수 없거나, 서가 높은 곳에 있는 책을 꺼낼 수 없는 이용자 등이 포함된다.

둘째는 자료적 장애이다. 도서관의 자료를 있는 그대로 이용할 수 없는 장애를 말한다. 시력이나 시야에 장애가 있어 눈으로 책을 볼 수 없거나, 손이나 팔에 장애가 있기 때문에 자료를 들거나 페이지를 넘기기 어려운 경우, 그리고 문자에 대한 이해력 부족으로 책을 읽을 수 없는 경우 등을 말한다.

세 번째 장애는 커뮤니케이션 장애이다. 대출이나 참고봉사, 도서관이 주관하는 각종 프로그램 참가 등의 서비스를 받고자 할 때 도서관 직원과의 커뮤니케이션 과정에서 나타나는 장애를 말한다. 커뮤니케이션 장애의 해결을 위해서는 각 도서관에 수화나 필담, 자기유도 루프나 통신중계 서비스, 화상전화기 등과 같은 커뮤니케이션 보조 기기와 전담 인력을 배치하는 것이 중요하다.<sup>6)</sup>

5) 장향숙, 서울소재 41개 4년제 대학도서관 편의시설 실태조사보고서, 2007 국정감사자료(2007. 10. 23).

6) 김영기, 이연옥, 전계논문, pp.93-94.

6 한국도서관·정보학회지(제41권 제2호)

장애의 종류에서 알 수 있듯이 물리적, 자료적 장애의 경우 대학도서관에서 장애인 이용자의 도서관 이용에 필요한 지원 장비, 시설 측면의 확충이 필요하며, 커뮤니케이션 장애의 경우 도서관에서 제공하는 서비스 측면의 보강이 필요하다.

따라서 대학도서관에서 장애인 이용자들이 경험할 수 있는 장애를 바탕으로 대학도서관에서 제공해야하는 장비, 시설 및 서비스를 정리하면 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 대학도서관 장애인 이용자를 위한 장비, 시설 및 서비스

장애의 종류	지원시설 및 서비스	내 용 <sup>7)</sup>
물리적 장애 및 자료적 장애	장비	저시력 이용자용 PC, 저시력독서기, 장애인 전용검색 PC, 전용 Help 전화, 목발/휠체어 지원
	시설	전용열람석, 전용신문열람석, 전용사물함, 전용승강기, 전용주차장, 유도점자블록, 경사로, 전용화장실, 전용출입구(문)
커뮤니케이션 장애	서비스	대출기간확대, 대출배달, 반납대행, One-stop 서비스, 도우미 지원
	인력	전담사서 배치 등

<표 1>과 같이 물리적 장애와 자료적 장애를 해결하기 위해서는 도서관의 건물과 시설 등 물리적 측면의 접근이 필요하며 커뮤니케이션 장애의 경우 인력자원을 통한 상호작용적 측면의 접근이 필요하다는 것을 알 수 있다. 따라서 장애인 이용자들의 도서관이용을 높이기 위해서는 물리적 및 상호작용적 측면에서의 접근과 함께 이를 바탕으로 한 시설, 비품 및 서비스가 제공되어야 한다.

Herry<sup>8)</sup>는 대학도서관에서 제공해야하는 서비스 중 장애인 서비스를 non-traditional student 서비스의 하나로 간주하여 다음과 같은 준비가 필요하다고 주장하였다.

- 첫째, 특수한 이용자를 위한 전담 및 지정 인력이나 전문가가 대학도서관에 반드시 필요하다.
- 둘째, 도서관 직원에 대한 정기적인 교육을 실시하여 장애인 이용자에 대한 인식과 의식을 고취시킬 필요가 있다
- 셋째, 장애인 이용자에 대한 이해 과정을 실질적인 요구를 이해할 수 있어야 한다.
- 넷째, 이용자와 도서관 사이의 의사소통을 위한 프로그램, 즉 연례 정기 간담회 등을 실시하여야 한다.
- 다섯째, 도서관에서 제공하는 장애인 서비스는 장애인 이용자뿐만 아니라 비장애인 이용자도 이

7) 대학도서관에 설치해야 할 장애인 장비 및 시설 기준을 장애인·노인·임산부 등의 편의이용 증진 보장에 관한 법률을 근거로 정리하였으며, 도서관이라는 특수 공간이라는 점을 감안하여 용어를 도서관 실정에 맞게 수정하여 사용하였다.

8) Mike Herry, Academic Library Services to Non-Traditional Student, *Library Management*, Vol.17, No.5 (1996), pp.3-13.

용 가능한 서비스가 되어야 한다.

여섯째, 대학 내 유관 기관과의 협력관계를 통해 효율적인 예산의 사용 등이 가능하도록 하여야 한다.

일곱째, 지역사회나 국가 차원의 외부 기관과의 연계를 통해 거시적인 관점에서 서비스를 제공해야 한다.

이와 같이 대학도서관의 장애인 서비스는 서비스 대상자들의 요구수용 과정을 통한 이해 및 적용, 그리고 교내·외 관련 부서, 기관 및 단체, 도서관과의 협력관계가 필수적이라는 사실을 알 수 있다. 즉, 이와 같은 요소들이 효과적으로 결합될 때 대학도서관의 장애인 서비스가 효율적으로 제공될 수 있다.

### Ⅲ. 서비스 사례 및 면담조사

#### 1. 국내·외 사례 조사

##### 가. 국내

2008년 12월 192개(148개 4년제 대학과 44개 전문대학) 대학의 특별전형, 교수, 학습·시설, 설비 총 3개 영역에 대한 장애 학생 교육 복지 지원 실태 평가 결과<sup>9)</sup>에 따르면, 최우수 20개 대학, 우수 20개 대학, 보통 40개 대학, 그리고 개선요망 대학이 112개 인 것으로 조사되었다. 이 조사는 대학에 재학 중인 장애 학생의 교수·학습지원 및 시설·설비 등 실태를 조사, 평가하여 장애 학생 교육복지 지원정책 수립 시 기초자료로 활용하기 위해 실시되었다.

그러나 이 조사의 경우 대학도서관에서 제공하는 장애인 편의시설이 평가의 항목으로 선정되기는 하였으나, 도서관의 장애인 이용 열람실, 자료검색실 등 장애인 이용자를 위한 전용 공간 측면에 중점을 두고 평가가 이루어졌다. 따라서, 대학도서관에서 장애인 이용자를 위해 제공하고 있는 장비, 시설 및 서비스 전체를 평가하기에는 평가의 대상이 되는 요소가 부족하다는 한계를 가진다.

2007년 서울지역 41개 4년제 대학도서관에 대한 장애인 편의시설 조사보고서<sup>10)</sup>에 따르면 장애 인용 열람석을 설치한 도서관이 41개 대학 중 4곳에 불과했으며, 별도의 접수대를 설치한 대학도서관은 한 곳도 없는 것으로 조사되었다. 또한 화재 및 재난 시 장애인 이용자들의 대피를 위한 유도

9) 2008년도 장애 학생 교육복지 지원실태 평가 결과, 교육과학기술부,

[http://www.mest.go.kr/me\\_kor/inform/1/2/1207726\\_10862.html](http://www.mest.go.kr/me_kor/inform/1/2/1207726_10862.html) [인용 2010. 4. 11].

10) 장향숙, 전계논문.

및 안내 설비는 3개 대학도서관만이 설치한 것으로 조사되었다. 특히 조사 항목 9개를 모두 만족하는 1등급으로 분류된 대학도서관은 단 한 곳도 없는 것으로 나타났으며, 관련법의 규정이나 규격에 맞춰 설계되지 않은 경우도 있는 것으로 조사되었다.

김영기, 이연옥<sup>11)</sup>은 현재 대학도서관에서도 장애인 서비스의 필요성에 대해 인지하고 있지만 국가적 차원의 장애인 서비스에 대한 별도의 정책이나 규정이 마련되어 있지 않아 현실적인 적용이나 시행에 문제가 있다는 점을 문제점으로 지적하였다. 따라서, 국가적 차원의 표준화된 장애인 서비스 기준 및 지침 마련과 함께 장애인 이용자를 위한 시설, 장비 및 서비스에 대한 안내, 즉 홍보 활동이 효과적으로 이루어져야 한다는 점을 강조하였다.

정재영(2009)<sup>12)</sup>은 장애인·노인·임산부 등의 편의이용 증진 보장에 관한 법률을 기초로 장애인 서비스가 도서관 홈페이지에 별도로 안내되고 있는 전국의 11개 대학도서관을 대상으로 장애인 지원 장비, 시설 및 제공서비스 현황을 조사하였다. 조사 결과 대학도서관에서 제공하는 장애인 서비스가 일정한 기준이나 규정에 따라 서비스와 지원이 이루어지고 있다기보다 각각의 대학도서관 재량에 따라 서비스 및 시설, 그리고 장비가 제공되고 있는 것으로 나타났다.

현재 대학도서관에서 장애인 이용자를 위해 제공하는 시설은 많이 개선되어 가고 있지만 실제 요구와 의견을 충분히 반영하지 못하고 있다.

이러한 사실은 대학에 입학하는 장애인의 수가 꾸준히 증가하고 있음에도 불구하고 여전히 장애인 이용자를 위한 장비, 시설 및 제공서비스에 대한 개선이 제대로 이루어지지 못하고 있다는 점을 지적한 장향숙<sup>13)</sup> 및 정재영<sup>14)</sup>의 조사결과를 통해서도 확인할 수 있다. 이와 같은 조사결과는 결국 실제 도서관을 이용하는 장애인 이용자의 요구 및 의사가 장비, 시설 및 제공서비스에 반영하지 못한 결과라고 할 수 있다.

장애인서비스가 대학내에서 체계적으로 지원되기 위해서는 도서관이 독자적으로 장애인 이용자에 대한 서비스를 제공하는 것 보다는 교내, 외 관련 부서 및 기관과의 협력이 바람직하다.

D대학도서관의 경우 장애인 이용자를 위한 교내 협력체계가 <그림 1>, <그림 2>와 같이 구성되어 있다.

---

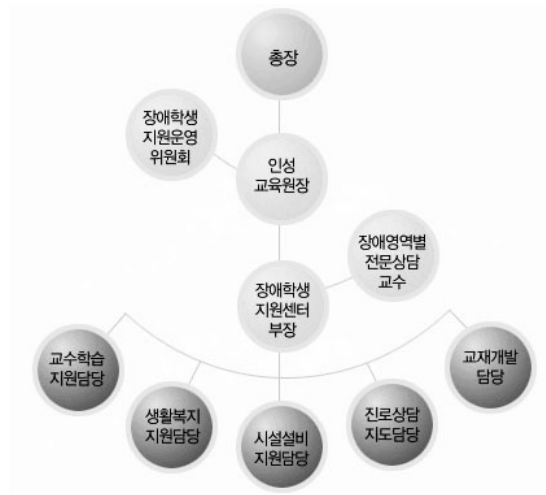
11) 김영기, 이연옥, 전계논문.

12) 정재영, 전계논문.

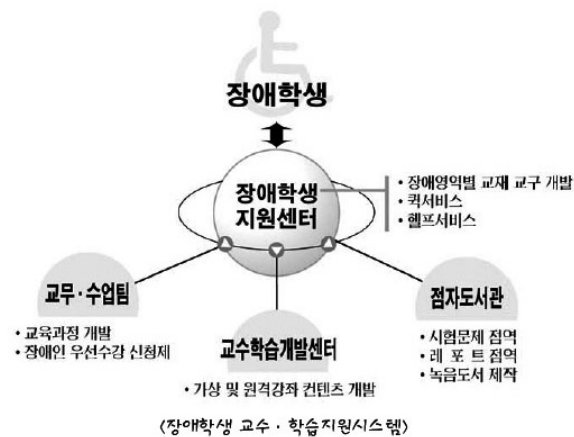
13) 장향숙, 전계논문.

14) 정재영, 전계논문.





〈그림 1〉 교내 장애인 이용자 지원 조직도



〈그림 2〉 교내 장애인 이용자 지원 조직간 협력체계

즉, 〈그림 1〉, 〈그림 2〉와 같이 장애학생 지원센터를 축으로 장애인 서비스를 위한 협력체계가 구축되어 있다.

교내 관련부서간 통합체계는 교내 장애인 시설 및 장비 그리고 서비스에 대한 효과적인 점검 및 평가 그리고 문제에 대한 대응이 신속하게 이루어질 수 있도록 할 수 있다.

또한, D대학도서관의 경우 별도의 장애인 전용열람실을 설치하여 저시력자용 독서확대기, 시각 장애인용 컴퓨터, 장애인용 스캐너 및 지체장애인 체형에 맞도록 조정이 가능한 열람석 등 장애인 이용자의 도서관 이용에 필요한 전용 기계 기구 및 장비를 비치하고 있다.

K대학교도서관의 경우에도 <표 2>와 같이 장애인 이용자를 위한 별도의 '장애학우실' 운영을 통해 효과적인 서비스를 제공하고 있다.

<표 2> K대학교도서관 장애학우실 위치도 및 시설현황<sup>15)</sup>

실 명	이용자료	개관시간
정보봉사실(2층)	일반단행본 청구번호 100-200, 500, 700-900,360-370 (사회복지 및 교육학자료)	09:00~20:30
3층서고(3층)	일반단행본 청구번호 300-400, 600	
종합정보자료실(4층)	정기간행물, 참고자료(사전, 백과사전, 연감 등), 학위논문, 한실문고, 신문, 상호대차서비스	
전자정보실(4층)	동영상강의, 인터넷정보검색, Video Tape, CD, DVD, 국회도서관 학위논문 검색	06:00~24:00
장애학우실(1층)	점자도서, 시각장애인용 확대화상모니터, 점자프린터, 인터넷정보검색	
제1, 2열람실(3층)	일반 열람실	
제3열람실(1층)	일반 열람실	24시간 개방
분관 대학원열람실 (샬롬관 10층 1004호)	사회복지자료, 정보검색, 일반열람실, 국회도서관 학위논문 원문검색	09:00~20:30
분관 열람실 (샬롬관 7층 706, 707호)	일반 열람실	
분관 열람실 (경천관 3층 302호)	일반 열람실	

<표 2>와 같이 K대학교도서관의 경우 장애 학생들의 이용 편의성과 접근성을 고려하여 1층에 별도의 장애학우실을 두어 운영하고 있다. K대학교도서관의 장애학우실은 150여명의 장애인 이용자를 위한 시각장애학우 전용 음성인식컴퓨터와 점자프린터, 각종 학습보조기구, 1,000여권의 점자도서와 녹음도서 등을 갖추고 있으며 자료의 이용 및 학습을 지원하는 자원봉사 학생들이 학기 중 상시 대기하고 있다. 또한 장애학우만을 위한 '문헌배달 서비스'를 시행하고 있으며, 이동의 편의를 고려해 장애 학우 전용 셔틀버스까지 운영하고 있다.

#### 나. 국외

선진국의 경우 이미 1970년대에 장애인 서비스에 대한 문제가 제기되기 시작하였다. 장애인 서비스에 대한 연구의 경우에도 물리적, 상호작용적 측면에서 국내와 비교할 수 없을 정도로 다양한데 특히 미국과 영국의 경우 장애인차별금지법이 시행된 이후 도서관에서의 장애인 서비스 변화를 살펴보기 위한 실태조사 연구가 꾸준히 진행되어 왔다. 이와 함께 장애인 이용자 서비스 제공을 위해 필요한 법률적 검토, 지침 수립의 수립, 서비스 모형 설계 등에 대한 연구도 이루어져 왔다.

2000년대 들어 미국과 영국의 장애인 이용자를 위한 대학교도서관의 서비스는 보다 확대 및 강화

15) K대학교도서관 자료실 및 서비스 안내, <<http://lib.kangnam.ac.kr/>> [인용 2010. 3. 10].

되기 시작하였다. 장애인 이용자의 도서관 접근성 강화를 위해 다양한 방면에서 연구가 이루어졌으며, 실질적인 서비스를 제공하기 위해 대학 당국과 도서관 사이의 협력을 위한 중앙 기구가 대학 내에 구성되기 시작되었다. 또한, 대학도서관에서 제공할 수 있는 장애인 서비스가 건물, 자료 이용, 예산 확보 등 다양한 방면에서 대학 당국과 연계되기 시작하였다.

미국은 장애인들의 가치와 권리에 대한 UN 결의안인 '장애인 권리선언'과 재활법 제 504조 및 미국장애인법(Americans with Disabilities Acts, 1990)을 근거로 장애인 이용자에 대한 서비스의 법적지원을 하고 있다.

Indiana University-Purdue는 장애 학생의 특례입학제도와 경쟁 입학제도를 모두 채택하고 있다. 이 대학도서관은 초기 장애인 이용자를 위한 서비스를 건물 등 물리적 접근의 보장 측면으로만 접근하였다. 그러나 여러 해 동안 실시된 조사를 통해 장애인 이용자들에게 필요한 것은 문제가 발생하였을 때 학생들이 접근할 수 있는 '창구'가 존재해야 한다는 것을 깨닫게 되었다. 특히 장애인 이용자와 도서관의 커뮤니케이션과 의견 수렴과정의 필요성을 인지하였다. 따라서 문제가 발생하였을 때 대학 당국, 이용자, 그리고 도서관의 의견 조율을 통한 문제 해결을 최우선으로 하고 있다. 특히, 장애인 이용자를 위한 시설이나 장비, 기기 구입 시 이용자의 의견을 수렴하기 위해 정책적으로 이용자 간담회, 공청회를 개최하여 의사소통의 장을 마련하고 있다. 또한 서비스를 도입한 이후 일정 기간이 지난 후 평가의 과정을 거쳐 제공되는 서비스의 효과를 측정하고 있으며, 이 과정 역시 실제 도서관의 서비스를 이용해 본 이용자의 평가를 서비스 도입 효과를 평가하는 중요한 자료로 활용하고 있다.

Syracus 대학도서관<sup>16)</sup>에서 제공하는 장애인 서비스는 다음 <그림 3>과 같다.

즉, Syracuse 대학도서관은 장애인 이용자의 요청에 대한 신속한 대응을 가장 중요하게 생각하고 있다. 또한, 휠체어가 불편없이 이동할 수 있도록 서가 접근의 용이성을 확보하고 장애인 이용자를 위한 전용 열람 공간을 제공하고 있다.

영국의 경우 개별 대학도서관뿐만 아니라 동일 지역 내 대학도서관간 협의체 구성을 통해 장애인 서비스를 제공하고 있다. 또한 장애인이 지역사회 활동에 자유롭게 참여하는 것을 장애인 서비스의 목적으로 하고 있으며, 이와 같은 관점에서 1985년 건축법규를 개정하여 장애인 편의시설 및 위생시설 설치 등을 규정하였다.

또한, 다양한 협의체의 기준안 마련을 통해 대학도서관의 시설 및 서비스가 장애인 이용자들의 요구에 적합할 것과 도서관 접근권을 보장할 것을 권고하고 방안을 제시하고 있다. 또한 장애를 개인적인 불편으로 간주하여 특수한 이용자에게 제공해야하는 서비스로 규정하기보다 도서관에서 제공하는 서비스의 확장이라는 측면에서 접근하고 있다. 즉, 서비스의 제공을 통해 장애인 이용자

16) Syracuse University Library Disability Services,  
 <[http://library.syr.edu/services/getting\\_help/disability/index.php](http://library.syr.edu/services/getting_help/disability/index.php)> [cited 2010. 3. 6].

뿐만 아니라 비장애인 이용자도 서비스를 이용할 수 있도록 하고 있다.

**Disability Services**

**Staff Assistance**

- Users are encouraged to let the staff know if they have any special needs, and the staff will assist the user, when possible, by providing extra reference assistance, retrieving materials, providing extra assistance in locating online research materials, or finding quieter places to study.
- Staff at the Interlibrary Loan office will try to locate and borrow large print editions of books and journals if students, staff, or faculty request them.
- Users in wheelchairs who need to visit the Circulation Desk can use a section of the desk that is at a lower height to accommodate wheelchairs.

**Stacks Access**

- The aisle width between the stacks in E.S. Bird Library accommodates wheel chairs.
- Stacks in the Science & Technology Library and within the Math, Physics, and Geology Libraries are not accessible to wheelchairs.
- Staff at the circulation desks in all of the Libraries will pull materials for students if the aisle width will not accommodate a wheelchair or if the material is too high to be accessible.
- Staff at the Reference Desks within the Maps and Fine Arts departments in E.S. Bird Library will also assist in pulling materials within those areas.

**Study Spaces**

- E.S. Bird Library provides "quiet rooms" that may be used by students with learning disabilities or by students with readers.
- Rooms are available to all students on a first-come, first-serve basis.
- The 4th floor Arts and Humanities Desk within E.S. Bird Library also has a quiet room that can be used for working with a reader or learning aide.

〈그림 3〉 Syracuse 대학도서관의 장애인 서비스

SCONUL(Society of College, National and University Libraries)에서는 2007년 대학도서관에서 제공해야 하는 장애인 서비스의 조건을 다음과 같이 제시하였다.

첫째, 장애인 이용자를 위한 대학 내 전용공간 설치

둘째, 전담직원을 지정하여 효율적인 서비스 제공

셋째, 도서관 소장 자료를 장애인 이용자들이 이용할 수 있는 형태로 전환

넷째, 자료 검색의 편의 제공(서가 사인판 조정, 웹사이트 접근성 보장, 대출기한의 연장 등)  
다섯째, 적절한 기기의 구입 결정, 여섯째, 직원의 양성 및 교육의 실시<sup>17)</sup>

SOCNUL에서 제시한 것과 같이 대학도서관에서 효과적으로 장애인 이용자서비스가 제공되기 위해서는 적절한 전용공간과 전담직원의 확보와 함께 물리적, 자료적, 그리고 커뮤니케이션 장애를 해결하기 위한 방안 마련이 필요하다는 것을 알 수 있다.

런던 시에서 구성된 장애인 이용자를 위한 대학도서관 협의체인 M25<sup>18)</sup>는 장애인 서비스를 위한 영국의 지역 협의체이다. M25에서는 효과적인 장애인 서비스 제공을 목표로 대학도서관에서 제공하는 장애인 서비스 사례를 소개하고, 각 대학도서관에서 실시한 장애인 서비스의 경험을 공유하고 있다. 특히 웹사이트를 통해 런던 시뿐만 아니라 영국 전역의 다른 지역 협의체와 정보 공유 및 긴밀한 협력관계를 유지하고 있다.

이상에서 살펴보았듯이 국외에서 제공하는 대학도서관 장애인 서비스의 특징은 장애의 범위를 확대하여 장애인 이용자와 비장애인 이용자 모두 동일한 서비스를 제공받을 수 있어야 한다는 것을 전제로 한다. 이러한 전제 조건을 바탕으로 관련 법률 및 법규의 제정을 통해 장애인 서비스에 접근하고 있으며, 특히 효과적인 장애인 서비스 제공을 위하여 전담 직원의 배치, 전용 공간의 제공, 의견 수렴을 위한 간담회 실시, 그리고 지역별 또는 관련 단체간 협력관계 유지 등이 이루어지고 있다.

## 2. 면담 조사

실제 장애인 이용자의 요구 사항을 파악하기 위해 2009년 8월 S대학<sup>19)</sup> 장애학생들을 대상으로 심층면담을 실시하였다. S대학의 장애인 이용자 수는 2009년 8월 현재 총 74명으로 46명의 남학생과 28명의 여학생으로 구성되어 있다. 이들의 전공을 구분해 보면 인문과학 18, 사회과학 40, 그리고 자연과학 16명으로 조사되었다.

장애인 이용자를 대상으로 한 면담조사에는 청각, 시각, 지체 장애학생의 참여시키기 위하여 각각의 장애를 가진 학생 각 1명을 포함한 다섯 명<sup>20)</sup>의 장애우 학생과 면담을 실시하였다. 면담장소

17) Linda Robertson, *Access for library users with disabilities*, 2007.

[www.sconul.ac.uk/publications/pubs/access\\_disabilities.pdf](http://www.sconul.ac.uk/publications/pubs/access_disabilities.pdf) [cited 2010. 3. 13].

18) M25 Consortium of Academic Libraries Home Page, <http://www.m25lib.ac.uk> [cited 2009. 8. 6].

19) S대학의 경우 2008년 장애 학생 교육 복지 지원실태 평가 결과 최우수 대학으로 지정되어 다른 대학에 비해 장애 학생에 대한 서비스가 비교적 잘 제공되고 있다고 평가할 수 있다. 특히 장애 학생들의 동아리활동 지원을 통해 장애인 학생들의 교육 및 학습을 학교 차원에서 지원하고 있다. 따라서 S대학에 재학 중인 장애 학생을 대상으로 현재 제공하고 있는 장애인 서비스에 대한 평가 및 그들의 실질적인 요구 사항을 알아보는 것은 의미가 있다고 판단하였다.

는 이동의 문제점을 보완하기 위해 장애인을 위한 학교 내 전용 모임공간에서 시행하였으며, 총 오후 5시부터 오후 7시 반까지 약 2시간 20분 동안 면담을 실시하였다.

면담을 위한 질문은 2장에서 제시한 장애의 종류에 기초해 다음 <표 3>과 같이 구성하였다.

<표 3> 면담지 구성 및 내용

장애의 종류	지원 시설 및 서비스	질문 내용
물리적 장애 및 시설적 장애	편의시설 (장비포함)/ 자료	1. 도서관 편의시설과 자료를 이용하는데 필요한 도움은 무엇입니까? 2. 도서관에 설치된 컴퓨터 및 기타 주변기기 사용을 위해 필요한 도움은 무엇입니까? 3. 도서관 자료 접근에 필요한 보조공학 기기는 무엇입니까? 4. 장애인 이용자를 위한 도서관 시설 및 장비와 관련하여 개선할 사항은 무엇이라 생각하십니까?
커뮤니케이션 장애	서비스	1. 도서관에서 제공하는 장애인 서비스에 대해 알고 있습니까? 2. 제공하는 장애인 서비스의 이용경험이 있습니까? 3. 제공하는 장애인 서비스에 만족하십니까? 4. 현재 도서관에서 제공되는 장애인 이용자에 대한 서비스의 문제점은 무엇이며, 개선해야 할 점은 무엇이라고 생각하십니까? 5. 추가해야할 서비스는 무엇입니까?
	인력	1. 도서관의 장애인을 위한 신입생 투어나 이용자 교육을 받은 경험이 있습니까? 있다면, 투어 및 교육에 포함되어야 할 내용은 무엇이라고 생각하십니까? 2. 도서관 사서에게 받은 서비스는 무엇이 있으며 만족하십니까? 3. 도서관 사서에게 바라는 점이나 제공되기를 원하는 서비스는 무엇입니까?

면담 조사 결과 나타난 장애인 이용자들이 요구사항을 정리하여 읊기면 다음과 같다. 이해를 돕기 위하여 학생들의 의견을 그대로 읊긴 부분은 따옴표로 묶어 표시하였다.

“장애인 이용자를 위한 장비와 기기는 고가(高價)인 경우가 많다. 많은 대학에서 장애인 이용자의 요구를 들어줄 수 없는 이유로 예산의 문제를 들고 있으나, 실제 장애인 이용자들에게 필요하지 않은 장비와 기기를 구입하여 예산을 낭비하는 경우가 있다. 필요한 것과 필요하지 않은 것의 차이가 실제 기기를 이용하는 장애인 이용자와 기기를 구입하는 도서관 사이에서 발생할 수 있다. 이러한 부분은 사전에 조정을 거쳐야 할 부분이다. 또한 실제 장비를 구입했으나 장비 자체의 이용이 없어 무용지물이 되는 경우가 있다. 이것은 예산을 편성할 때 장애인 이용자들의 의견을 반영하지 못하였기 때문에 발생하는 문제다. 따라서 실제 이용자들의 의견이 반영할 수 있도록 장애인 이용자와의 간담회 등을 통한 의견 수렴 과정이 필요하다. 또한, 장애인 이용자를 위한 정책을 결정할 때 역시 마찬가지이다.”(학생 A, B)

장애인 이용자를 위한 정책을 수립하거나 장비를 구입할 경우 효과를 높이기 위해 장애인 이용자의 의견을 반영할 필요가 있다. 즉, 실제 장애인 이용자들이 필요로 하는 것과 도서관에서 구입하

20) 실명 거론을 피하기 위해 학생 A, B, C, D, E로 표시하였다.

거나 제공하고자 하는 장비 및 서비스 사이에 차이가 있을 수 있다. 따라서 적절한 서비스 정책 결정 및 장애인 이용자가 필요로 하는 장비를 구입하기 위해서는 정책결정 및 장비 구입이 이루어지기전에 장애인 이용자의 요구와 의견수렴 과정을 거칠 필요가 있다.

“장애인 이용자를 위한 배려 차원에서 제공되고 있는 서비스가 오히려 도서관에 접근하지 못하게 하는 원인으로 작용하고 있다. 실제 장애인 이용자들의 의견을 반영하지 않고 장애인 이용자를 위한 시설을 마련하였기 때문이다.”(학생 A)

장애인 서비스를 위한 시설의 설치에 있어서도 도서관의 주관적인 결정보다 장애인 이용자의 접근성과 편의, 그리고 활용을 고려할 필요가 있다. 현재 대부분의 대학도서관에서 장애인 이용자를 위해 일반열람실내 전용열람석을 운영하고 있다. 그러나, 전용열람석의 경우 이용도가 낮기 때문에 장비와 서비스를 결합한 전용공간의 제공을 통해 장애인 이용자의 도서관 이용을 높일 필요가 있다.

“장애의 종류에는 여러 가지가 있다. 장애인 이용자에 대한 기본적인 상식뿐만 아니라 도서관에서 제공하고 있는 장애인 서비스를 직원이 알지 못하는 경우가 많다. 또한 눈으로 보이는 장애만을 장애로 인식하는 경우가 종종 있다. 특히 장애 학우의 특성상 장애를 부끄럽게 여기는 것은 아니지만 그렇다고 장애인임을 드러내고 싶어 하지 않는데 이런 사실을 간과하는 경우가 많다.”(학생 C)

“실제 대학도서관을 이용하는 장애인 이용자의 경우 별도의 홍보가 없더라도 이미 도서관에서 제공하고 있는 서비스를 숙지하고 있다. 그러나 서비스 자체가 장애인 이용자들이 원하는 내용 및 수준이 아니거나 서비스를 제공하는 도서관측 조차 인지하지 못하고 있는 경우가 많아 실망하는 경우가 빈번하다. 결국 이런 일의 반복은 장애인 이용자들이 도서관에서 제공하고 있다고 선전하는 서비스 이용을 포기하게 만든다.”(학생 D)

대학 및 대학도서관 직원에 대한 교육도 필수적이다. 도서관 직원이나 근무자가 제대로 서비스의 내용 및 방법을 인지하지 못해 장애인 이용자가 필요한 서비스를 제대로 제공받지 못한 경우가 발생할 수 있다.

따라서 장애인 이용자 지원을 담당하는 직원 및 근무자를 포함한 도서관 직원들에 대한 지속적인 장애인 지원 서비스 교육이 필요하다.

또한, 대학의 장애인 서비스 담당 부서 간 협력을 통한 서비스제공도 필요하다. 대학 본부, 도서관 등의 개별적인 접근이 아닌 협력과 연계를 통한 지원이 효과적이다. 이와 같은 지원은 장애인

이용자들에게도 비장애인 이용자와 같이 도서관 이용에 있어 평등한 기회를 제공한다는 측면에서 접근할 필요가 있다.

“장애인 이용자와의 간담회, 공청회 등 의견을 반영할 수 있는 공식적인 기회를 제공해야 한다. 또한, 학교에서 운영하는 장애우간담회 때 번갈아 가며 참석해 의견을 수렴하지 말고 장애인 이용자의 요구를 수시로 확인하고 불편사항 등을 수집하는, 그리고 도서관 이용 시 문제가 발생할 경우 연락할 수 있는 담당자와 연락처가 있다면 편리할 것 같다.”(학생 E)

이와 같은 문제를 해결하고 도서관 제공서비스가 효과적으로 이용되기 위해서는 장애인 이용자와 도서관을 효과적으로 연결할 수 있는 전담인력을 확보해 장애인 이용자의 요구를 파악하고 장애인 이용자들에게 꼭 필요한 장비와 서비스를 제공하도록 할 필요가 있다.

#### IV. 대학도서관의 장애인 서비스 개선 방안

장애인 서비스 현황과 이용자 면담 조사결과, 대학도서관에서 제공하고 있는 장애인 서비스는 양적, 질적인 면에서 모두 수준이 높지 않다는 것을 알 수 있다. 특히 국내·외 사례조사를 통해서도 알 수 있듯이 국내 대학도서관에서 제공하는 장애인 서비스는 전담 직원의 배치 및 실제 이용자와 도서관 사이의 의견 수렴과정, 그리고 장애인 서비스 관련 부서 및 유관기관과의 협력 관계 구축 등에 문제가 있다는 것을 알 수 있다.

장애인 이용자에 대한 이해가 없이 서비스가 산발적으로 제공되고 있는 것도 문제라고 할 수 있다. 즉, 장애인 이용자가 도서관에서 제공하는 서비스를 인지하거나 이용해본 경험이 있음에도 지속적으로 도서관에서 제공하는 서비스를 이용하지 않는 이유는 도서관에서 제공하는 시설, 설비 및 서비스가 만족스럽지 않거나 이용자의 의견을 반영하지 않고 일방적으로 결정되고 제공되어 실제 도움이 되지 않기 때문이다. 따라서 장애인 이용자의 도서관 접근성을 향상시키기 위해서는 현재 제공되고 있는 서비스에 대한 점검 및 평가와 함께 이용자들의 실질적인 의견을 반영할 필요가 있다. 이를 위해 정기 간담회, 공청회 등 이용자의 의견을 수렴할 수 있는 기회를 마련해야 한다.

면담 조사 결과 장애인 이용자들은 서비스를 제공하는 도서관과의 대화를 원하고 있는 것으로 나타났다. 공공도서관을 이용하는 장애인들과는 달리 대학에 입학한 장애인의 경우 이미 입학하고자 하는 대학에서 제공하는 서비스를 인지하고 있는 경우가 많다. 즉 서비스에 대한 기대를 가지고 입학한 장애 학생들이 실제 서비스를 이용하기 위해 도서관을 방문한 이후, 도서관에서 제공하는 서비스에 실망하고 더 이상 이용하지 않게 되는 경우도 있다.



도서관에서 제공하는 서비스는 기본적으로 이용자의 의견이 반영되어야 한다. 그러나 현재 대학 도서관에서 제공하고 있는 시설, 설비, 기기, 그리고 서비스의 경우 국립중앙도서관이나 공공도서관 또는 특수공공도서관 등에서 제공하는 것들을 모방한 경우가 많다. 즉 해당대학의 실제 이용자 요구와의 불일치로 예산의 낭비가 초래되고 있는 것이다.

장애인 시설이나 서비스를 도서관에 도입하기 위해서는 먼저 이용자의 의견을 수렴하는 과정이 반드시 필요하다. 정기적인 간담회나 공청회를 통하여 이용자의 요구를 이해하고 그들이 실제 필요로 하는 시설, 기기 등을 구입함으로써 대학차원의 예산 낭비를 최소화해야 한다.

현재 대학도서관에서 장애인 이용자를 위한 전용 공간을 제공하는 경우는 매우 드물다. 대부분의 대학도서관에서는 일반 열람실에 몇 개의 장애인 전용 열람석을 제공하고 있다. 또한 대학에서 제공하는 장애인 서비스를 평가하는 기준 요소 중 하나가 전용 열람석의 제공 여부이지 전용 공간의 제공 여부가 아니다.

장애인이 이용하는 장비의 경우 비장애인의 도서관 이용을 방해할 수 있는 소음이 발생할 가능성이 크다. 이에 따라 국외 Syracuse 대학의 서비스 사례를 통해서 알 수 있듯이 장애인 이용자를 위한 열람 공간을 별도로 제공할 필요가 있다. 특히 열람석의 경우 휠체어가 들어가는 좌석을 이용하기 위해서는 일반적인 열람석보다 더 넓은 공간을 필요로 하고, 스크린리더, 화상키보드, 특수마우스 사용 및 글자입력보조장치 등이 필요하기 때문에 반드시 장애인 이용자를 위한 전용공간이 필요하다.

또한, 도서관에서 장애인 이용자들에게 홍보하고 있는 서비스 중 도서관 직원이 서비스 제공자체를 모르는 것도 문제점으로 지적되고 있다.

이영숙(2007)은 장애인이 도서관을 이용할 때 가장 염려스러운 부분은 장애가 아니라 비장애인들이 장애인을 대하는 태도라고 말하고 있다. 또한 어떤 시설이나 기기의 제공보다 사람의 문제가 가장 시급하다고 지적하고 있다.

또한, 장애인의 심리적 상태와 요구를 정확히 파악하고 장애의 종류에 따라 적절한 서비스를 제공할 수 있는 전담 인력을 확보할 필요가 있다. 즉, 도서관 전체 직원들이 모든 서비스를 숙지하기에는 장애인 서비스의 범위가 매우 다양하기 때문에 전담 직원 확보를 통해 장애인 이용자에게 One-stop 서비스를 제공하고 요구를 사전에 파악해 해결할 필요가 있다.

장애인 서비스를 담당하는 각 대학의 전담 인력은 장애인 이용자와 도서관을 연결하는 가교 역할을 담당할 수 있다. 즉, 장애인 이용자의 문제점과 요구 사항을 파악하여 대학도서관 과 이용자 사이의 의견을 조율할 수 있다.

이를 위해서는 국가기관 또는 문헌정보학 교과과정의 개선을 통해 장애인 서비스를 담당하는 전담 사서를 양성할 필요가 있다. 즉, 일정기간의 교육 및 실습을 통해 장애인 서비스 전담사서의 자격을 부여하거나, 문헌정보학 교과 과정 내 장애인 이용자에 대한 교육을 받을 수 있는 교과내용

을 포함하는 것도 하나의 방안이 될 수 있다.

또한, 대학 내 특수교육과, 사회복지학과 등에서 개설하는 과목과의 연계를 통해 장애인 이용자 및 서비스를 이해하도록 할 수도 있다.

장애인 이용자에 대한 이해를 위해서는 기존 사서의 꾸준한 재교육 기회도 제공되어야 한다. 2008년 장애인 서비스 담당자 실무자 세미나와 같은 재교육 기회가 국가 차원에서 지속적으로 제공될 필요가 있다. 국가기관에서 제공하는 다양한 연수 기회를 통하여 장애의 특성, 장애인과 커뮤니케이션 방법과 간단한 수화, 시각 및 청각 장애인 이용자를 위한 자료 목록, 장서 개발, 관련법 등 장애인 이용자를 이해하는데 필요한 사항과 도서관 현장에서의 서비스 방법 및 경험 등이 교육되고 공유될 수 있다.

장애인 서비스가 효율적으로 제공되기 위해서는 교내 장애인 관련 부서 간 협력이 필수적이다. 즉, 대학도서관이 주축이 되어 교내의 장애인 관련 업무를 수행하는 부서와의 협력, 연계 관계를 구축하여 장애인 편의 시설 및 서비스를 일원화할 수 있도록 하고 외부적으로는 장애인 관련 기관, 단체, 협회 및 특수 도서관과 전국적인 네트워크를 구성할 필요가 있다. 이러한 협력을 통해 이용을 활성화하기 위한 정기적인 실태조사 및 평가를 통해 현황을 파악하고 자체적인 개선안을 대학도서관별로 유도해야 한다. 또한 개별 기관의 제재규정의 강화를 통해 개선 노력을 배가시킬 필요가 있다.<sup>21)</sup>

## V. 결 론

장애인 이용자의 증가에 따라 대학도서관은 이들의 정보이용 및 학습 욕구를 충족시켜주어야 하며 그들의 요구에 맞는 서비스를 제공해야 한다. 그러나 많은 대학도서관에서 제공하고 있는 장애인 관련 시설, 장비 그리고 서비스의 경우 체계적인 기준이나 조사, 그리고 이용자의 요구분석에 의한 것이 아닌 도서관 및 대학의 자체적인 판단에 의해 제공되어 실제 이용 및 활용도 등에서 많은 문제점을 보이고 있다.

본 연구는 이러한 문제의 해결을 위해 장애인 이용자와의 면담조사와 국내·외 장애인 서비스 사례 조사 등을 토대로 대학도서관 장애인 서비스 개선 방안을 제시하고자 하였다.

장애인 이용자에 대한 서비스 개선을 통해 대학도서관 이용을 활성화하기 위한 방안은 다음과 같다.

첫째, 장애인 시설, 장비 및 서비스에 대한 이용자들의 실질적인 의견을 반영할 필요가 있다. 즉, 정기 간담회, 공청회 등 이용자의 의견을 수렴할 수 있는 기회를 통해 장애인 이용자가 필요로 하

21) 정재영, 전계논문, p.90.

는 시설, 장비 및 서비스가 구비되고 제공되도록 해야 한다.

둘째, 장애인 서비스를 위한 별도의 전용공간을 마련할 필요가 있다.

스크린리더, 화상키보드 등을 포함한 장애인용 키보드, 마우스 사용 및 글자입력 보조장치 등의 장비를 별도의 공간에 비치하고 이를 효과적으로 지원할 수 있는 서비스와의 결합을 통해 장애인 이용자의 도서관 이용을 극대화할 필요가 있다.

셋째, 장애인 이용자에 대한 이해 및 서비스 제공 방법 등에 대한 지속적인 교육이 필요하다. 조사결과 나타난 것과 같이 도서관에서 제공하고 있는 장애인 서비스에 대하여 도서관 직원조차 정확하게 파악하지 못하고 있는 경우가 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 장애인 이용자의 도서관 이용을 방해하는 요소가 되는 만큼 도서관 전체 근무자에 대한 정기적이고 지속적인 장애인 서비스 교육이 이루어질 필요가 있다.

넷째, 도서관내 장애인 서비스 전담인력을 확보할 필요가 있다. 장애인 서비스를 제공하기 위해서는 장애인 이용자에 대한 이해가 필수적이다. 즉, 장애의 종류를 파악하여 장애의 종류에 따른 개별 서비스를 제공할 수 있어야 한다. 장애인 서비스를 담당하는 대학도서관의 전담 인력은 장애인 이용자에 대한 One-Stop 서비스 제공뿐만 아니라 장애인 이용자와 도서관을 연결하는 가교 역할을 담당할 수 있다.

다섯째, 교내 장애인 이용자 지원 및 관련 부서 간 연계와 협력을 통해 서비스 지원이 효과적으로 이루어지도록 할 필요가 있다. 즉, 교내 장애인 관련 업무를 수행하는 부서 간 협력체계를 통해 정기적인 실태조사, 현황점검, 그리고 평가 등을 수행하고 개선책을 마련할 필요가 있다. 또한, 관련 단체, 기관, 협회 및 특수도서관과의 네트워크를 형성하여 서비스 지원방안을 확대할 필요가 있다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉